

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

CARTA DEI SERVIZI



Indice

PREMESSA.....	2
INTRODUZIONE.....	2
Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)	2
LA RESIDENZA	3
La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali	3
MISSIONE	3
La Struttura	5
Come si entra nella R.S.A. e S.S.A.	5
Dimissioni	6
I Servizi Socio-Sanitari.....	7
PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)	10
Organizzazione della R.S.A e S.S.A.	11
Il Personale	12
GLI OSPITI	12
Diritti e Doveri degli Utenti	12
Giornata Tipo dell'ospite	14
Organismo di Rappresentanza degli Ospiti	14
Valutazione delle Prestazioni	15
Come Ottenere Informazioni	15
Reclami, Lamentele, Suggerimenti.....	16
Determinazione della Retta	16

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento, sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informare gli Ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della sua organizzazione.

La “Carta” è soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura, attraverso un approccio in cui trovano riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, l’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, salvaguardando la dignità dell’individuo, attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Direzione tiene in grande considerazione tutti gli aspetti organizzativi, convinta di poter ancora migliorare grazie anche alla partecipazione e collaborazione dell’ospite, dei parenti e dei lavoratori. La qualità assistenziale garantita viene monitorata internamente e riallineata periodicamente in virtù delle rilevazioni effettuate.

Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata da specifica normativa.

INTRODUZIONE

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.)

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” (R.S.A.) è una struttura nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali in forma residenziale.

La “Struttura Semiresidenziali per Anziani” (S.S.A.) è un centro in cui vengono erogati gli stessi servizi delle R.S.A. durante la fascia diurna.

Tali servizi sono rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti in regime privato o convenzionato con i servizi territoriali.

Le R.S.A. e le S.S.A. sono quindi volte ad ospitare persone che necessitano di specifiche cure assistenziali che non possono essere effettuate a domicilio in forma residenziale o in forma semiresidenziale.

Per venire incontro a questi bisogni, il **PIO ISTITUTO SANTA CATERINA DE' RICCI** eroga i seguenti servizi:

- ospitalità residenziale (R.S.A.) e semi-residenziale (S.S.A. Centro Diurno);
- assistenza infermieristica e di riattivazione funzionale;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività di animazione, motorie e ricreative;

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Lo stato di salute dei singoli Ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dai Medici di Medicina Generale convenzionata, scelti dagli Ospiti stessi.

LA RESIDENZA

La Storia, la Missione, i Principi Fondamentali

STORIA

La Casa Di Riposo PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI fu fondata il 20 settembre 1934 da Monsignor Ca. Dott. Eugenio Fantaccini e dalle Monache del Monastero Domenicano di S. Vincenzo per accogliere anziane della città che non potevano vivere da sole nella propria abitazione.

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI è una attività gestita da Sarah Cooperativa Sociale, con sede legale in Prato, via Mino da Fiesole n° 28 e sede amministrativa in via S. Vincenzo n° 39.

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI ha sede e svolge la propria attività in Prato via S.Vincenzo 39 con i servizi di R.S.A e S.S.A.

Fin dalle origini la direzione, gli operatori ed i collaboratori hanno curato l'accoglienza e la cura delle persone ospiti con professionalità e nel rispetto dei principi etici e deontologici propri dell'attività, con spirito di servizio ai bisognosi nella visione cristiana della persona.

Nel corso degli anni i locali e l'organico del personale sono stati adeguati alle vigenti normative per l'esercizio dell'attività, fino ad ottenere le richieste autorizzazioni al funzionamento.

La casa di riposo ha una consolidata tradizione di ospitalità di persone inserite dagli organismi pubblici di assistenza ed è convenzionata con l'ex Azienda USL 4 di Prato dal 1993.

La Struttura risulta accreditata dal 14 luglio 2011 con rilascio del titolo da parte del Comune di Prato.

SARAH COOPERATIVA SOCIALE, dal febbraio 2013, ha acquisito la gestione della RSA.

La struttura ha conseguito la certificazione relativa alla gestione dei servizi di RSA e SSA in conformità con la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

MISSIONE

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI trova nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ASL) per una rete di sostegno più efficace;
- organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- organizzazione di percorsi di animazione, anche d'avanguardia, al fine di mantenere inalterate o riattivare le facoltà cognitive degli ospiti o comunque rallentarne il più possibile il decadimento;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

IL PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI inoltre fa propri i seguenti

PRINCIPI FONDAMENTALI:

LIBERTA' E DIGNITA' DELLA PERSONA

Il Pio Istituto S. Caterina de' Ricci ispira la propria attività al rispetto della libertà e della dignità della Persona, valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna.

EGUAGLIANZA

I servizi e le prestazioni erogate sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

Il personale del Pio Istituto S. Caterina de' Ricci, nell'esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

CONTINUITÀ

L'assistenza ai nostri Utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI.

È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli Utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il Pio Istituto S. Caterina de' Ricci è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

UMANIZZAZIONE

Tutti gli interventi del Pio Istituto S. Caterina de' Ricci pongono al centro la Persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

La Struttura

Il PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI sorge nel centro cittadino, in Via S. Vincenzo 39, in un immobile di pregio storico, nei locali restaurati di parte del fabbricato monastico ove visse S. Caterina de' Ricci, in ambienti che una volta erano serviti per la fattoria, il granaio ed altri opifici dello stesso, con all'interno un vasto ed elegante giardino alberato.

La Residenza ha una capacità ricettiva di n. 107 posti residenziali per persone prevalentemente non autosufficienti e di n. 10 posti semi-residenziali diurni per persone autosufficienti e non autosufficienti, in convenzione con la ASL o in regime privato.

Le Camere da letto sono in totale 59, così suddivise:

n. 21 singole, di cui 6 con proprio bagno;

n. 28 doppie, di cui 4 con proprio bagno;

n. 10 triple.

Ciascuna stanza dispone di:

- letto con sistema elettrico di regolazione funzionale, tavolino da notte, poltroncina o sedia con braccioli, armadio per ciascun ospite;
- scrivania e/o cassettone,
- sistema elettrico di chiamata del personale.

Alcune camere sono dotate anche di presa telefonica e/o attacco TV.

I servizi igienici sono adeguati al numero dei posti letto ed alle condizioni di fruibilità degli ospiti.

Spazi comuni

I principali locali ad uso comune degli ospiti sono:

- 5 sale da pranzo, di cui 4 dotate di sistema di condizionamento dell'aria,
- salette TV e ricevimento visite,
- un teatro per attività collettive e di animazione,
- una corte interna e un giardino alberato di circa 2500 mq.,
- una veranda a vetri chiusa per incontri e socializzazione,
- la chiesa, al primo piano.

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

Come si entra nella R.S.A. e S.S.A.

L'inserimento residenziale o semi-residenziale al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI è regolato dalla Convenzione vigente e dalla impegnativa individuale di ammissione, indicante l'intervento richiesto.

L'inserimento residenziale al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI in forma privata è subordinato all'accoglimento della domanda di ammissione da presentare alla Direzione,

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

che procederà alla valutazione del grado di autosufficienza dell'Ospite nel primo periodo di inserimento, sulla base dell'apposito schema individuato dalla Regione Toscana.

Al momento dell'ingresso l'Ospite, o chi lo rappresenta o lo assiste, deve presentare la documentazione sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e firmare per accettazione il regolamento generale interno e gli altri documenti necessari.

Al momento dell'ingresso, all'ospite e ai suoi familiari verrà chiesto di firmare i seguenti documenti:

- L'accettazione del regolamento generale interno;
- Il contratto d'ingresso;
- L'impegno al pagamento della retta (per ospiti privati);
- Il consenso al trattamento dei dati personali (privacy);
- La liberatoria per l'utilizzo di immagini;
- Raccomandazione per la conservazione degli oggetti personali

OSPITI AUTOSUFFICIENTI CHE DIVENTANO NON AUTOSUFFICIENTI

Qualora le condizioni psico-fisiche degli Ospiti vengano a modificarsi comportando un cambiamento del loro grado di autosufficienza, le figure professionali della Struttura, avvalendosi del parere del Medico di Medicina Generale dell'ospite valuteranno il grado di peggioramento. Nel caso in cui tali valutazioni confermino la condizione di non autosufficienza la Struttura si riserva il diritto di adeguare la retta in tal senso. L'ospite e la famiglia potranno comunque attivare l'unità di valutazione multidisciplinare della ASL di riferimento per ottenere una valutazione delle condizioni cliniche, un Piano Assistenziale Personalizzato e verificare la presenza dei requisiti necessari per ottenere un sostegno economico da parte di ASL (per la quota sanitaria) o Comune (per la quota sociale).

Dimissioni

PER OSPITI IN LUNGO DEGENZA

Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un preavviso di almeno 10 giorni da parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante, così come stabilito dal Regolamento della Struttura sottoscritto al momento dell'ingresso. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta una penale corrispondente all'importo della intera retta giornaliera in vigore per il numero dei giorni di mancato preavviso.

DECESSO

La Struttura si prende carico di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato a familiari/tutore/amministratore di sostegno e al Medico di Medicina Generale.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge, come specificato anche nel contratto firmato all'ingresso nella struttura.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari.

Il personale della Residenza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc). In caso un familiare/ads/o tenuto per legge, volesse copia della cartella socio-sanitaria dovrà compilare l'apposito modulo e nei tempi previsti ne sarà consegnata copia conforme a chi ha fatto la richiesta.

I Servizi Socio-Sanitari

Coordinamento Sanitario e Servizio Medico

Il servizio medico è effettuato dai Medici di Medicina Generale convenzionata scelti da ciascun Ospite ed è regolato dalle Direttive per l'erogazione programmata di Medicina Generale a soggetti Ospiti in Residenze Sanitarie Assistite, di cui alla Deliberazione della Giunta Regionale Toscana del 22 maggio 2006 n. 364.

I servizi erogati dalla R.S.A. e dalla S.S.A. (dove pertinenti) sono i seguenti:

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico è svolto da Infermieri e consiste nel:

- Gestire tutti gli aspetti infermieristici relativi agli Ospiti della Struttura in relazione alle indicazioni del Medico;
- Aprire e aggiornare la cartella clinica di ciascun Ospite in relazione alle indicazioni del Medico;
- Preparare e somministrare la terapia giornaliera agli Ospiti, in accordo con quanto prescritto dal medico curante, gestire le registrazioni ad esse relative;
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Curare la corretta tenuta dei medicinali e dei prodotti terapeutici, con particolare riferimento alla loro scadenza, e gestire le apposite registrazioni;
- Assistere i medici curanti dei singoli Ospiti;

Il servizio infermieristico (salvo casi legati ad emergenze e impossibilità di copertura di turni per mancanza di personale) è garantito 24 ore al giorno, per 365 giorni l'anno.

Servizio di assistenza e cura alla Persona

Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari e Assistenti di Base in possesso delle relative qualifiche e si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

I servizi erogati dalla R.S.A. e dalla S.S.A. (dove pertinenti) sono i seguenti:

- Effettuare tutte le attività legate alla cura degli Ospiti presenti nella struttura (alzata, messa a letto, igiene personale, ecc...) in conformità alle procedure operative elaborate ed al Sistema di Autocontrollo;
- Gestire le attività di distribuzione dei cibi ed assistenza durante i pasti in accordo al Sistema di Autocontrollo;
- Assistere la Persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle sue attività quotidiane e di igiene personale, aiutandolo anche nell'assunzione del cibo, se necessario;
- Realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- Collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- Collaborare alla programmazione ed alla attuazione, per quanto di sua competenza, del Piano Individualizzato ed alla attuazione degli interventi assistenziali della Residenza.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da fisioterapisti che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti, che tendono, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali residue dell'Ospite.

I servizi erogati dalla R.S.A. e dalla S.S.A. (dove pertinenti) sono i seguenti:

- Pianificare e Gestire le attività di fisioterapia rivolte agli Ospiti tenendo in considerazione, ove esistenti le indicazioni del Medico:
 - rieducazione ortopedica e funzionale;
 - cure fisiche e massaggi;
 - utilizzo di apparecchi di terapia;
 - ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità funzionali residue;
- Gestire le registrazioni e le manutenzioni degli ausili assegnati agli Ospiti della Struttura
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Aiutare l'Ospite ad imparare ad utilizzare gli ausili ed eventualmente decidere insieme al Medico curante o al Medico specialista di utilizzarne di nuovi, cambiarli o sospenderne l'utilizzo;
- Informare il Medico curante o lo Specialista sulla situazione relativa alla parte motoria dell'Ospite ed eventualmente richiedere gli ausili necessari;
- Comunicare agli altri Operatori della Struttura le indicazioni sulla movimentazione del singolo Paziente;

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

- Collaborare con gli altri Operatori della Struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario;

Il servizio è svolto nei giorni non festivi, negli orari concordati con i responsabili.

Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da animatori, con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- Progettare e realizzare le attività di animazione che la Struttura propone per i propri Ospiti, con riferimento a:
 - attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
 - attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
 - attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
 - attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuola, ecc...).
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale per le parti di propria competenza;
- Collaborare con gli altri Operatori della struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario.

Il servizio è garantito secondo un orario prestabilito ed un programma specifico.

Esiste nella struttura una piccola libreria, dove gli ospiti hanno libero accesso.

Servizio di lavanderia

Il servizio prevede la manutenzione ed il lavaggio della biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani etc.), della biancheria personale e del vestiario degli Ospiti.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, della collaborazione di un fornitore qualificato.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti ed impiegando attrezzature nel rispetto delle normative vigenti.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

riposo degli Ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli Ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni.

La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

Servizio di parrucchiere/barbiere e di pedicure

Il servizio di parrucchiere per uomo e per donna offre a ciascun Ospite un taglio di capelli ed una messa in piega al mese.

La rasatura della barba è eseguita giornalmente.

Il servizio di pedicure prevede una prestazione al mese per ciascun Ospite.

Altri servizi:

La struttura è coperta dal servizio wi-fi. Su richiesta dell'ospite o dei familiari/amici/conoscenti è possibile effettuare videochiamate.

Assistenza religiosa

Presso la Struttura sono disponibili appositi spazi dedicati alla pratica della Religione Cattolica. Durante la settimana viene celebrata, in vari giorni, la Santa Messa all'interno della chiesa della struttura.

PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (PAI)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sulla Persona, Ospite della R.S.A e S.S.A., tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri.

Tutte le figure professionali lavorano in equipe per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'*équipe* di lavoro, con l'obiettivo di delineare un quadro, che sia il più completo possibile, dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

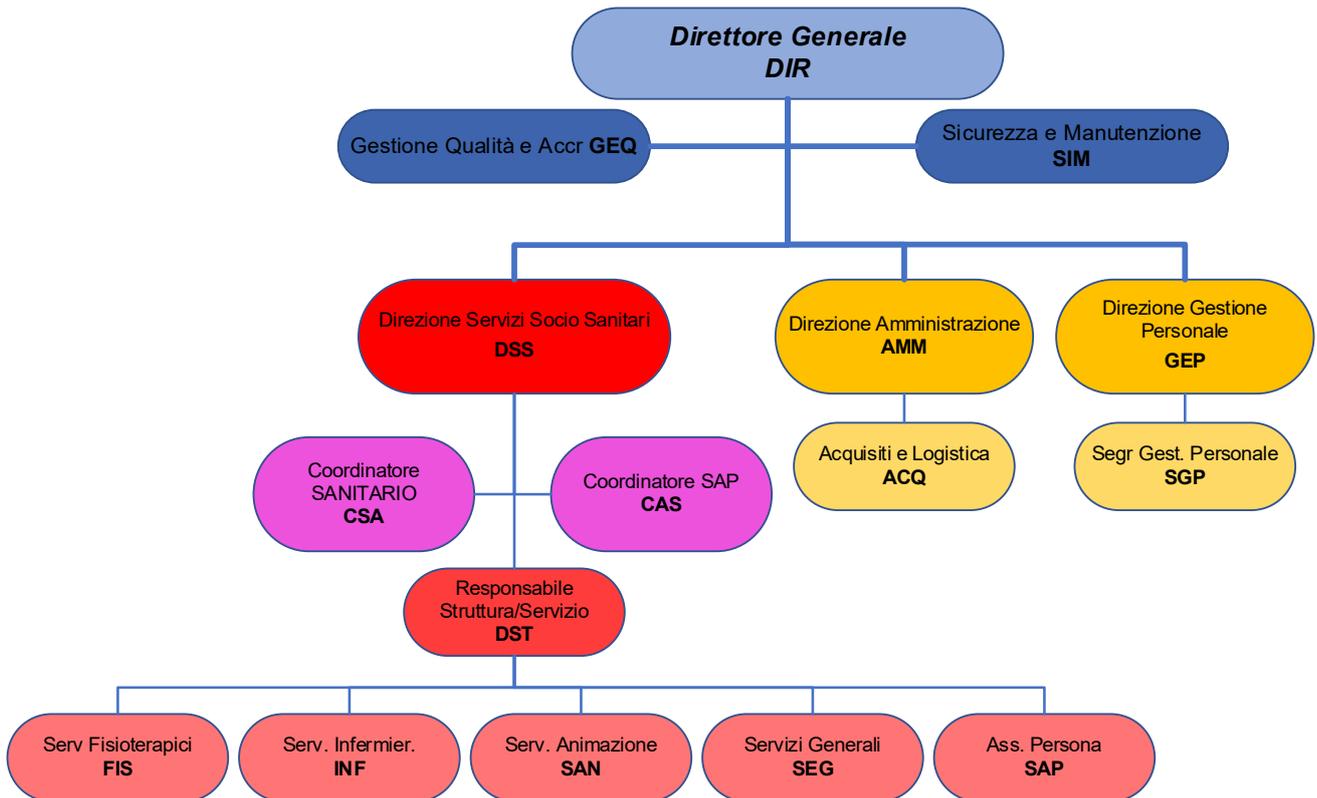
Il P.A.I. diviene, così, momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio e riunioni periodiche permettono di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati e le azioni ad essi correlate.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Organizzazione della R.S.A e S.S.A.

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della SARAH COOPERATIVA SOCIALE si avvale della seguente Struttura Organizzativa:

La Struttura Organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma.



PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Il Personale

Tutto il personale che opera all'interno della Struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione di SARAH COOPERATIVA SOCIALE in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione elaborato annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

Il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato è quello UNEBA.

È stata effettuata la stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.; il personale viene formato su tutti gli aspetti obbligatori delle normative applicabili.

GLI OSPITI

Diritti e Doveri degli Utenti

Diritti

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente dall'*équipe*, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito dalla Direzione.
- segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.
- partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

L'orario di visita agli Ospiti per la R.S.A. è ogni giorno dalle ore 09.30 alle ore 11.30 e dalle ore 13.00 alle ore 17.30, salvo deroghe autorizzate dalla Direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari. La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, fermo restando il rispetto della volontà dell'Ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

Doveri

La Struttura è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.
- non fumare in nessun luogo, salvo dove espressamente indicato, pena la sanzione immediata.
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

- non portare alimenti e bevande dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto e consegnando la merce alle operatrici del reparto, giacché gli alimenti non possono essere tenuti in camera;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza del proprio congiunto;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel Regolamento della Residenza.

Giornata Tipo dell'ospite

Orario	Attività
07.00-08.30	Preparazione, sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.00-09.00	Arrivo Ospiti Centro Diurno
08.30-09.00	Colazione
09.00-11.30	Attività del mattino: ✓ servizio parrucchiera/estetista ✓ interventi sanitari ✓ riabilitazione ✓ animazione
12.00-13.00	Pranzo
13.00-18.00	Attività del pomeriggio: ✓ eventuale riposo pomeridiano ✓ animazione ✓ riabilitazione ✓ interventi sanitari ✓ Santa Messa (16.30) ✓ Merenda (15.30-15.45)
17.00-18.00	Uscita Ospiti Centro Diurno
18.00-19.30	Cena
19.30-21.00	Preparazione per la notte
21.00-07.00	Riposo notturno

Organismo di Rappresentanza degli Ospiti

L'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti (RSA e SSA) realizza la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria, fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

programmi, mantiene rapporti con l'associazionismo ed il volontariato operante nella struttura.

Valutazione delle Prestazioni

Le prestazioni inerenti all'erogazione dei servizi sono monitorate periodicamente dalla Direzione attraverso il controllo di:

- Indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti relativi al Dispositivo di Accredimento Sociale istituito dalla Regione Toscana con L. R. n. 82/2009 s.m.i. e seguenti, inviati annualmente al Comune che ha concesso l'autorizzazione al funzionamento.
- Indicatori relativi ai processi gestiti relativi alla normativa e per i quali la R.S.A. risulta certifica UNI EN ISO 9001:2015.
- Elaborazione dei risultati relativi ai Questionari di Gradimento per Utenza diretta e indiretta.

Gli indicatori individuano caratteristiche e aspetti dei servizi che la Struttura fornisce e vengono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi vengano effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori rilevati annualmente e l'elaborazione dei Questionari di gradimento sono disponibili presso la nostra sede.

Come Ottenere Informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Ospite si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico. La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi o amministrativi contabili	Direttore della Residenza o personale amministrativo	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari medici	Medico di famiglia	Nei giorni e orari di visita nella struttura
Aspetti sanitari relativi alle cure somministrate	Servizio Infermieristico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile Servizio Fisioterapico	Durante l'orario di servizio
Aspetti socio-relazionali	responsabile dei servizi di animazione	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza in collaborazione col personale oss/adb del reparto	Durante l'orario di servizio

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Le informazioni personali e di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite o al familiare autorizzato, nell'assoluto rispetto della riservatezza, esclusivamente dalla Direzione della Residenza o da personale espressamente autorizzato.

Le comunicazioni dirette agli Ospiti e ai familiari, riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa, vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite comunicazione scritta o verbale.

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la bacheca;
- il software gestionale per le comunicazioni agli Operatori.

Protezione dei dati personali: è stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della riservatezza di tutte le persone coinvolte nei servizi, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione dei dati sensibili a persone investite di responsabilità formale. I dati personali e sensibili non sono soggetti a diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dall'art. 33 del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. direttamente e internamente al PIO ISTITUTO S. CATERINA DE' RICCI.

Reclami, Lamentele, Suggerimenti

La Direzione garantisce la presa in considerazione di ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) in base a quanto stabilito dal Sistema Qualità adottato dalla Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

Determinazione della Retta

Ospiti Convenzionati A.S.L.:

Per le prestazioni di cui alla convenzione con l'Azienda USL Toscana Centro, il Pio Istituto Santa Caterina de' Ricci percepisce una retta giornaliera omni-comprendente, formata dalla quota parte sanitaria, determinata dalla Regione Toscana e dalla quota parte sociale, di cui al contratto di convenzione vigente. La quota sanitaria viene erogata alla R.S.A./S.S.A. direttamente dall'Azienda USL. La quota sociale, di cui l'A.S.L. è competente per delega dei comuni a cui vanno a carico eventuali oneri derivati viene individuata, secondo i criteri stabiliti dall'azienda stessa, con una delle seguenti modalità: - a completo carico A.S.L., - parziale carico A.S.L. e ospite/familiari tenuti per legge, - a completo carico Ospite/familiari tenuti per legge. La modalità scelta dall'A.S.L. viene riportata sull'impegnativa al pagamento controfirmata direttamente dall'Ospite e/o dai familiari/rappresentanti legali. La quota di cui sopra è aggiornata annualmente con atto deliberativo dell'Azienda A.S.L. Toscana Centro.

PIO ISTITUTO S.CATERINA DE' RICCI

Ospiti Privati:

La retta giornaliera degli ospiti privati, pertanto non inseriti dalla ASL Toscana Centro, è determinata in relazione allo stato di autosufficienza o non autosufficienza dell'Ospite. In caso che le condizioni di salute dell'ospite comportino la revisione della predetta valutazione, la retta può subire variazioni in relazione ai cambiamenti delle condizioni di salute dell'Ospite pur rispettando quanto previsto dagli eventuali accordi con la ASL.

La retta giornaliera corrisposta dagli Ospiti/familiari tenuti per legge inseriti in forma privata è data dalla somma della quota sociale giornaliera e della quota sanitaria giornaliera. La retta è aggiornata annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT e viene adeguata tenendo presente le deliberazioni della Regione Toscana in materia di definizione della quota sanitaria nelle RSA, nonché eventuali atti modificativi o innovativi della Convenzione con l'A.S.L.

Esclusioni dalla retta. La retta non comprende il costo dei medicinali non dispensati dal S.S.N., il "ticket" per le prestazioni sanitarie, il costo di eventuali trasporti sociosanitari per visite o appuntamenti all'esterno della struttura, eventualmente il costo della cifratura/etichettatura degli abiti personali e tutto ciò che non viene espressamente definito dalla Convenzione.

Pagamento della retta. La retta è dovuta per le presenze di ogni mese di calendario e dovrà essere pagata, anticipatamente, nei giorni dal 5 al 10 di ogni mese.

Assenze e conservazione del posto: in caso di assenze si fa riferimento a quanto indicato nel Regolamento interno.

CONTATTI

Per qualsiasi quesito, informazione, lamentela, potete contattarci con le seguenti modalità:

- Telefono: 0574/699200 - 0574/69921
- Fax: 0574/699227
- e-mail: pioist@coopsarah.it
- oppure scrivere a: PIO ISTITUTO SANTA CATERINA DE' RICCI, Via San Vincenzo n. 39 59100 Prato.

Data di aggiornamento: **01 giugno 2023**