

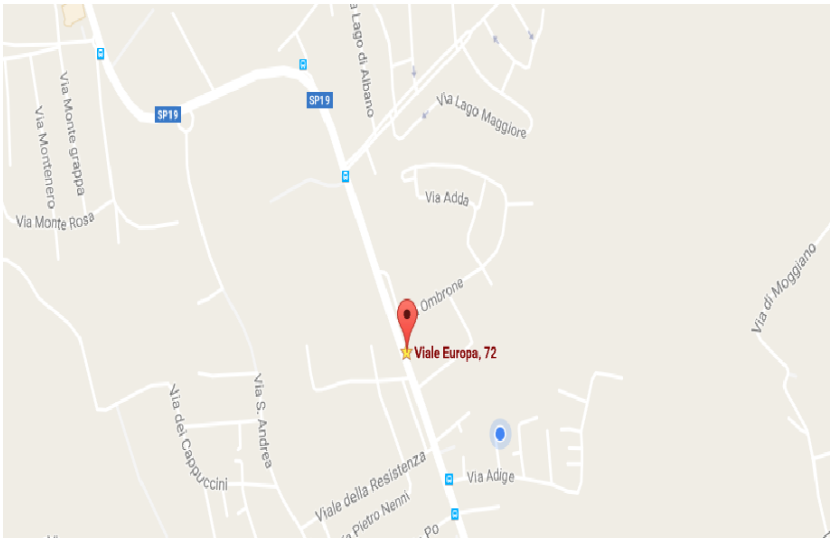
CARTA DEI SERVIZI
RSA/RA COMUNALE
EX ONPI

APPROVATA CON DELIBERAZIONE G.C. N. 54 DEL 19/05/2017
Rev. 02 Deliberazione G.C. n. 13 del 05/03/2024
Rev. 03 Deliberazione G.C. n. 102 del 02/10/2026

INDICE

Contatti utili e come raggiungerci
Introduzione
La proprietà e la gestione
Finalità e valori
La struttura
Modalità di accesso
Ingresso
Retta
Riduzioni
Dimissioni
Decesso
Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari
Servizi offerti
Informazioni utili
Valutazione del Servizio
Diritto di partecipazione
Modalità di reclamo
Allegati

CONTATTI UTILI E COME RAGGIUNGERCI



Viale Europa, 72 - Sarteano
Contatti utili:
Tel. 0578 266299
servizisociali@comune.sarteano.si.it



Introduzione

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

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;

• la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d'impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli ospiti residenti ed i loro familiari.

La Proprietà e la gestione

La struttura è di proprietà del Comune di Sarteano e dell'A.USL.
La gestione è affidata al Comune e alcuni servizi sono affidati in appalto, ad imprese qualificate.

L'obiettivo è quella di migliorare la qualità della vita delle persone che vengono accolte all'interno della struttura fornendo servizi che riguardano:
• assistenza tutelare;
• assistenza infermieristica;
• assistenza riabilitativa;
• animazione;
• pulizia ambientale;
• lavanderia;
• manutenzione.

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

Finalità e Valori

La R.S.A. è una Struttura residenziale finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di Persone autosufficienti e non autosufficienti per periodi di lungo degenza e per periodi programmati e limitati nel tempo collegati ad obiettivi di tutela del benessere della Persona, insieme ad un buon livello di assistenza tutelare ed alberghiera.

I nostri valori di riferimento sono:

a) garantire il diritto di cittadinanza,
b) eguaglianza ed equità,
c) centralità della persona,
d) l'autonomia della persona,
e) il benessere dei residenti,
f) la qualità della vita,
g) il diritto di scelta,
h) il clima familiare,
i) la libertà di movimento,
l) la privacy,
m) essere cittadini parte del territorio.

Il servizio punta alla qualità ed è organizzato in base a questi valori dove l'Anziano-Persona è al centro di tutte le attività con la sua dignità e la propria personalità.

In funzione di ciò ci impegniamo ad offrire:
• assistenza qualificata;
• massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
• mantenimento, ove possibile, delle capacità funzionali residue della persona;
• interventi mirati e personalizzati, anche grazie al contributo dei familiari (P.A.I)

La struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale è situata in viale Europa, 72 a Sarteano, nel centro urbano, facilmente accessibile sia in auto che a piedi. Lo stabile, sviluppato su quattro piani è circondato da un ampio giardino con pineta.



Il Comune di Sarteano ha stipulato un accordo con la Società della Salute Valdichiana Senese e l'Azienda Usl Toscana Sud Est per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti e ha possibilità di attivare ulteriori accordi con altre ASL Toscane.

La struttura è autorizzata al funzionamento per n. 42 posti per non autosufficienti in RSA e n. 18 per autosufficienti in RA ed offre le seguenti tipologie di ospitalità:

- autosufficienti e non autosufficienti;
- carattere temporaneo o vitalizio,
- posti non autosufficienti gestiti tramite accordo con l'Azienda Usl e Sds per persone in possesso del titolo d'acquisto. **Le domande dei possessori di titolo d'acquisto hanno priorità rispetto alle domande di "privati".**
- posti privati

Sono ammissibili ai servizi erogati gli anziani di ambo i sessi che avanzino la relativa domanda. L'ammissione può essere chiesta dai servizi sociali competenti o dai singoli interessati, secondo la tipologia di ospitalità richiesta.

Possono essere assistiti:

- anziani ultrasessantacinquenni e persone di età inferiore a sessantacinque anni con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile, valutati non autosufficienti ed in possesso di Progetto Assistenziale Personalizzato residenziale e titolo di acquisito per modulo "non autosufficienza stabilizzata, tipologia base";
- anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti privati
- anziani autosufficienti

Le tipologie di ammissione sono diverse secondo il servizio prescelto.

RSA:

- Posti gestiti in base alla stipula di accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti in sostituzione della convenzione in materia di strutture residenziali per anziani;
- Posti privati

RA:

- Possono accedere persone autosufficienti, in possesso della certificazione medica attestante la condizione di autosufficienza o della Valutazione della UVM, sia privatamente che su proposta del servizio sociale territoriale.

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

UGUAGLIANZA
CONTINUITA'
COINVOLGIMENTO
EFFICIENZA ED EFFICACIA.

INFORMAZIONI

Le Persone interessate possono richiedere tutte le informazioni sulla Residenza anche telefonicamente o recandosi presso l'ufficio amministrativo.
Il Personale è disponibile ad accompagnare gli interessati per una visita alla Struttura, su appuntamento o su richiesta anche al Personale interno.

Modalità di accesso

I cittadini interessati all'inserimento presso la RSA possono rivolgersi al Servizio Sociale Distrettuale in Via Aldo Moro, 1 – Sarteano o del proprio Comune di residenza.
L'assistente sociale dopo aver raccolto la domanda ed aver elaborato il progetto sociale, attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) per la definizione del progetto definitivo, integrato con la parte sanitaria anche in merito alla non autosufficienza. Qualora il progetto (PAP) preveda l'inserimento in struttura e la persona abbia diritto al titolo d'acquisto, potrà scegliere una struttura accreditata dal Portale Regionale dell'offerta residenziale toscana.

POSTI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI IN POSSESSO DEL TITOLO DI ACQUISTO

L'A.USL e la Sds si avvalgono della struttura per l'erogazione di prestazioni di assistenza sociosanitaria residenziale, permanente, temporanea o con carattere d'urgenza, per anziani ultrasessantacinquenni e per persone di età inferiore a sessantacinque anni con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile, valutati non autosufficienti ed in possesso di:

1. Progetto Assistenziale Personalizzato residenziale;
2. Titolo di acquisito per modulo "non autosufficienza stabilizzata, tipologia base".

L'assistito, in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie del presente accordo, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti.

I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi.

La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa/modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche:

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

La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento, dovrà confermare l'avvenuta immissione ai Servizi competenti.

L'ammissione dell'assistito nella struttura è confermata dall'impegnativa/modulo (atto con cui l'A.USL o la Società della Salute definisce l'ammissione), con cui è stabilito anche il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto e dell'eventuale compartecipazione del Comune di residenza o dell'A.USL.
Al momento dell'ammissione i residenti o amministratori di sostegno o tutori e/o i parenti devono firmare un apposito atto (contratto d'ospitalità).

Il residente ed i parenti si impegnano a garantire, in modo solidale, il pagamento delle quote stabilite a loro carico.
A garanzia del corretto pagamento della quota di retta a carico del residente, è richiesto a titolo di deposito cauzionale infruttifero, due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico.
Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fidejussione bancaria per una somma equivalente.
Nel caso si tratti di assistiti in regime di ricovero temporaneo programmato per un periodo non superiore a 60 giorni, il deposito cauzionale è fissato in misura pari al 30% della quota sociale complessiva.
Il deposito o fidejussione resta fermo fino alla copertura totale dell'ultima retta di degenza e relativi conguagli.
La misura di tale anticipazione potrà essere annualmente conguagliata in relazione agli eventuali aggiornamenti della quota sociale successivamente determinati.
Il pagamento della quota a carico dei residenti e/o familiari, a favore del Comune di Sarteano, può essere effettuato con delega bancaria e sarà riscossa dalla Residenza, previa fatturazione mensile, tramite la Tesoreria.
La fatturazione verrà effettuata, di norma, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento. Le fatture verranno consegnate alle banche incaricate, ai residenti o spedite al domicilio del familiare o amministratore di sostegno di riferimento. Il pagamento da parte del residente e\o parenti deve avvenire entro l'ultimo giorno del mese in cui è stata depositata la fatturazione, di cui sopra, dopodiché trascorso detto termine, nel caso di mancato pagamento, dal 1° giorno del mese successivo verranno applicati gli interessi di mora ragguagliati al tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti.
Qualora la retta a carico dei soggetti di cui sopra non venisse corrisposta interamente entro sei mesi dalla fatturazione potranno essere promosse le dimissioni del residente, salvo il recupero legale delle somme dovute maggiorate dei relativi

interessi. Non potranno essere considerate prestazioni da includere nel costo della retta e come tali non potranno essere imposte unilateralmente ai residenti o familiari con impegnativa separata, gli interventi sanitari e sociali facenti carico al servizio sanitario nazionale e ai servizi sociali del territorio.
In casi particolari, per garantire l'approvvigionamento dei farmaci, per dar corso alle prescrizioni ritenute utili per la salute e per effettuare le spese ritenute utili per il benessere generale di ogni singolo residente, la Residenza potrà anticipare le somme necessarie, con la possibilità anche di usufruire del fondo Economale nel caso in cui le medesime siano urgenti, recuperando dette spese a carico del residente nella fatturazione mensile della retta.
La struttura, su richiesta degli assistiti, provvede al rilascio di attestazione relativa ai costi per spese sanitarie a carico delle persone accolte, ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalle normative fiscali vigenti in materia.

POSTI PRIVATI PER PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI

Per i posti privati, non coperti da ospiti in possesso del titolo d'acquisto, la graduatoria è gestita direttamente dalla struttura. In tal caso la priorità è assegnata secondo la data della presentazione della domanda (fa fede la data di protocollo di arrivo). Le richieste di ammissione degli anziani residenti nel Comune di Sarteano hanno la priorità rispetto alle altre.
La retta è assunta integralmente a carico del soggetto interessato, dei familiari o del tutore.
Al momento dell'ammissione i residenti o amministratori di sostegno o tutori e/o i parenti devono firmare un apposito atto (contratto d'ospitalità).
Il residente ed i parenti si impegnano a garantire, in modo solidale, il pagamento delle quote stabilite a loro carico.
A garanzia del corretto pagamento della quota di retta a carico del residente, è richiesto a titolo di deposito cauzionale infruttifero,

due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico.
Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fidejussione bancaria per una somma equivalente.
Il deposito o fidejussione resta fermo fino alla copertura totale dell'ultima retta di degenza e relativi conguagli.
La misura di tale anticipazione potrà essere annualmente conguagliata in relazione agli eventuali aggiornamenti della quota sociale successivamente determinati.
Il pagamento della quota a carico dei residenti e/o familiari, a favore del Comune di Sarteano, può essere effettuato con delega bancaria e sarà riscossa dalla Residenza, previa fatturazione mensile, tramite la Tesoreria.
La fatturazione verrà effettuata, di norma, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di riferimento. Le fatture verranno consegnate alle banche incaricate, ai residenti o spedite al domicilio del familiare o amministratore di sostegno di riferimento. Il pagamento da parte del residente e\o parenti deve avvenire entro l'ultimo giorno del mese in cui è stata depositata la fatturazione, di cui sopra, dopodiché trascorso detto termine, nel caso di mancato pagamento, dal 1° giorno del mese successivo verranno applicati gli interessi di mora ragguagliati al tasso ufficiale di sconto maggiorato di 3 punti.
Qualora la retta a carico dei soggetti di cui sopra non venisse corrisposta interamente entro sei mesi dalla fatturazione potranno essere promosse le dimissioni del residente, salvo il recupero legale delle somme dovute maggiorate dei relativi interessi.

POSTI IN RA PER PERSONE AUTOSUFFICIENTI

Le procedure per l'immissione della persona autosufficiente nella struttura sono così regolamentate:

- persona autosufficiente, in regime privato:

La persona inoltra domanda in carta semplice alla Struttura, su apposito modulo predisposto dalla stessa, corredata da certificazione medica attestante la condizione di autosufficienza o della Valutazione della competente UVM.

All'ingresso deve essere firmato un contratto di ospitalità con il quale tra l'altro si accetta il regolamento della struttura e si sottoscrive l'impegno al pagamento della retta
A garanzia del corretto pagamento della retta, è richiesto a titolo di deposito cauzionale infruttifero, due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico.
Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fidejussione bancaria per una somma equivalente.

- persona autosufficiente con inserimento su proposta dei servizi sociali:

Il servizio sociale inoltra alla Struttura relazione/proposta contenente tra l'altro l'indicazione delle modalità di pagamento della retta con la quota a carico della persona da inserire e l'eventuale quota a carico del Comune di residenza.
In caso di compartecipazione alla spresa da parte del Comune di residenza dovrà essere trasmessa copia dell'atto con cui è stato assunto impegno di spesa per la compartecipazione al pagamento della retta sociale per tutto il periodo di accoglienza del richiedente.
All'ingresso deve essere firmato un contratto di ospitalità con il quale tra l'altro si accetta il regolamento della struttura e si sottoscrive l'impegno al pagamento della retta
A garanzia del corretto pagamento della retta di propria spettanza, è richiesto a titolo di deposito cauzionale infruttifero, due mensilità anticipate determinate in base alla quota sociale posta a loro carico.
Tale onere può essere assolto anche tramite costituzione di fidejussione bancaria per una somma equivalente.

La persona ammessa come autosufficiente viene dimessa qualora diventi non autosufficiente.
Potrà rimanere in struttura solo se, in caso di posti disponibili, venga presentata domanda di ammissione nei posti privati, accettandone la relativa retta o se in possesso del PAP e del titolo d'acquisto.

Ingresso

Nel giorno concordato per l'ingresso, la Persona dovrà presentarsi in Struttura con i seguenti documenti:
Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, documentazione riguardante l'invalidità civile e la documentazione sanitaria in possesso. Ogni notizia ed ogni informazione che riguarda le richieste e le abitudini della Persona sono registrate nella cartella personale.

Retta

La retta di parte sociale stabilita dall'Amministrazione Comunale ammonta attualmente ad euro 51,00 giornaliere per le persone in possesso del titolo d'acquisto ed autosufficienti.

La retta per persone non autosufficienti, in regime privato, è stabilita in € 92,00 giornaliere.

Riduzioni

La quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni nell'anno, verrà riconosciuto alla struttura il 70% della quota sociale.

In caso di assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti nel 90 % sulla quota sociale a carico dell'assistito

Dimissioni

Il residente può dimettersi con il preavviso di 7 gg., comunicandolo alla Direzione per scritto.
La Struttura comunica ai servizi competenti l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito nel termine di 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni.
La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:
a) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
b) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
c) per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.
d) per accertata morosità nel pagamento della retta a carico della persona in regime privato.

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 ai familiari/tutore e al Medico di Medicina Generale.
Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge.
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.).

Diritti e Doveri degli ospiti e dei familiari

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

• conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
• ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
• conservare i legami affettivi e relazionali;
• partecipare alle attività ricreative e di animazione;
• conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
• essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

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

• concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
• informare la Direzione di ogni uscita dell'ospite;
• non fumare in nessun luogo;
• consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
• non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
• osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
• rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite.



Servizi offerti

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

La R.S.A. garantisce l'assistenza infermieristica continuativa, diurna, tramite Infermieri Professionali.
Il personale infermieristico assicura attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- assistenza alla persona;
- costante e diretto rapporto con il medico curante e i medici specialistici;
- indirizzo e coordinamento del lavoro degli addetti all'assistenza e raccordo con le altre figure professionali

ASSISTENZA SANITARIA

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate); i pazienti in possesso di attestazione di invalidità possono ottenere ausili personalizzati (carrozzine, deambulatori) forniti dalla USL su prescrizione del proprio medico di base.
La Residenza dispone comunque di ausili e di carrozzine in numero sufficiente per un utilizzo occasionale.
Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della Struttura, vengono richiesti dal medico di base di ciascun ospite e sono a carico del SSN; ove possibile, è auspicabile che la Persona venga accompagnata dal familiare.

ASSISTENZA ALLA PERSONA

È erogata da addetti all'assistenza qualificati che assicurano: L'aiuto all'anziano per tutte le attività quotidiane quali alzarsi, vestirsi, igiene personale, abbigliamento e cura della persona ecc. Interventi per il mantenimento delle autonomie delle persone, partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.
Il personale di assistenza è presente nella struttura nell'arco delle ventiquattro ore.
All'interno della struttura è presente un Coordinatore dell'attività assistenziale, a cui i parenti possono rivolgersi per avere notizie in merito all'assistenza fornita ai propri familiari.

RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona e il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, interviene inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana. Indirizza e supporta il personale nella gestione delle attività assistenziali ed in alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione), collabora con il Personale socioassistenziale ed infermieristico per impostare il piano di mobilizzazione degli Ospiti.

SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE

È presente nella Struttura un Servizio di Animazione garantito da due Educatori Professionali.
L'Educatore favorisce i rapporti interpersonali fra gli ospiti e opera in sinergia con tutte le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati. Contribuisce a determinare un clima di serenità e di fiducia reciproca, intervenendo nella gestione delle dinamiche di gruppo e nelle relazioni tra ospiti, operatori e familiari. Programma le attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo, favorisce i rapporti tra l'anziano e la famiglia curando in modo particolare il momento dell'ingresso.

Organizza le attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato.



RISTORAZIONE

La preparazione dei pasti avviene nella cucina interna della struttura.

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

- colazione - dalle ore 08.30 alle ore 09.30;
- pranzo - dalle ore 11.45 alle ore 13.00;
- cena - dalle ore 18.00 alle ore 19.45.

In mattinata, dopo la colazione, è previsto un intermezzo di idratazione.

Nel pomeriggio viene servita la merenda.

Il menù varia a seconda delle stagioni (estivo-invernale) e ruota su quattro settimane.

Viene valutata periodicamente la qualità percepita attraverso il questionario quantitativo e di valutazione del gradimento del servizio vitto (Allegato 3)



LAVANDERIA

La Residenza possiede una lavanderia interna che provvede al lavaggio della biancheria intima e vestiario dell'ospite.
Tutti i capi gestiti vengono etichettati al fine della loro individualizzazione ed identificazione.
La biancheria piana viene lavata presso una ditta esterna.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti viene garantita da Personale esterno.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Ogni Persona è libera di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

SERVIZI PARRUCCHIERE UOMO DONNA, PODOLOGO

I servizi di parrucchiere uomo donna, estetista e podologo sono garantiti a tutti gli ospiti e sono compresi nella retta mensile.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è garantita dal medico di famiglia; nei giorni prefestivi e festivi o durante la notte, in caso di bisogno interviene la guardia medica.

VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE ED ANALISI STRUMENTALI

Quando gli ospiti, su richiesta del medico curante, necessitano di visite specialistiche (dentista, neurologo, cardiologo ecc), l'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o altro mezzo idoneo al trasporto dell'anziano, ma solo se dovuto in base ai regolamenti ASL.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.

RICOVERI IN OSPEDALE

In caso di ricovero in ospedale sono immediatamente avvisati i familiari.

L'assistenza da parte degli operatori della struttura durante il ricovero in ospedale non è prevista: l'assistenza sanitaria è garantita dal personale ospedaliero, quella assistenziale è a cura dei familiari. Il personale della RSA durante il ricovero mantiene i rapporti con l'ospite e l'ospedale, monitorizza le condizioni di salute e garantisce i cambi della biancheria personale.

FARMACI

L'approvvigionamento dei farmaci è assicurato dalla struttura; l'onere per l'acquisizione di prodotti farmaceutici di classe C, parafarmaceutici e prodotti da banco, prescritti dai medici di medicina generale, è a carico degli ospiti.

FORNITURA AUSILI

L'erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.
Il Servizio di Riabilitazione e l'équipe medica hanno cura di scegliere
l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente Sociale competente per territorio di provenienza dell'ospite garantisce l'assistenza sociale anche attraverso la cura dei rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio familiare di appartenenza dell'anziano.

SERVIZIO FUNEBRE

È a totale carico dei familiari, compresa l'individuazione dell'agenzia funebre da incaricare per il servizio.

CUSTODIA BENI PERSONALI

Il Residente o suo referente può in ogni momento richiedere il servizio di custodia di beni o di denaro presso la Direzione che saranno conservati in un luogo sicuro e registrati.
La struttura declina ogni responsabilità per i beni e/o i valori conservati personalmente nelle stanze dei Residenti.

La giornata tipo



Informazioni utili

ORARIO DI VISITA

Il residente gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. La definizione di tali limitazioni è di competenza del medico curante.

Gli ospiti possono ricevere visite dalle 7.00 alle 20.00, o in altri orari da concordare, evitando solo di recare disturbo agli altri residenti, specialmente nelle ore di riposo e dei pasti.

Non esiste un orario per il “passo” per visitare i residenti. I parenti degli anziani possono entrare nella Residenza in base alla loro volontà, non esistono limitazioni dell’orario di entrata ed uscita.

Tale disposizione può subire limitazioni a causa di particolari situazioni.

COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI

È possibile ricevere telefonate direttamente nella struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.
La comunicazione è garantita ai congiunti che abbiano lasciato il proprio numero di cellulare presso la struttura con cadenza almeno settimanale.
E' inoltre garantita per tutte le urgenze e le situazioni critiche in ogni momento del giorno e della notte e, comunque, qualora l'ospite ne faccia espressamente richiesta.
Tendenzialmente, per ogni paziente, la persona delegata all'aggiornamento dei familiari rimane sempre la stessa.
La comunicazione avviene, solitamente, tramite sistema di videochiamata o di messaggistica con gli operatori o tramite telefono anche con gli ospiti.

POSTA

Gli Ospiti che intendano spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale amministrativo; sempre attraverso il Personale amministrativo verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

TRASFERIMENTI E USCITE

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.
L'uscita degli Ospiti dalla Struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dalle figure professionali di riferimento.
Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Valutazione del servizio

La Struttura si impegna ad effettuare, periodicamente, un'analisi sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato.

L'indagine viene effettuata attraverso questionario distribuito agli ospiti e/o ai loro famigliari e i cui risultati in forma anonima sono successivamente esposti e disponibili all'utenza (Allegato 4). I risultati dell'indagine sulla qualità percepita hanno lo scopo di consentire alla struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento. Il perseguimento degli obiettivi di miglioramento è pianificato annualmente in coerenza con le risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili. Di norma la campagna di rilevazione del gradimento del servizio offerto viene condotta a fine anno; il report riassuntivo dei risultati dell'anno viene distribuito alle persone assistiti e/o ai loro familiari/amministratori di sostegno.

Diritto di partecipazione

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEI FAMILIARI

È costituito un Comitato in rappresentanza dei parenti degli anziani residenti nella struttura, con elezione fino a 7 membri in un'apposita assemblea, in base ai voti ottenuti.
Tale Comitato, che avrà di norma durata biennale, ha il compito di verificare l'andamento del servizio erogato dalla struttura, proponendo suggerimenti alla direzione e al Comune di Sarteano.

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI

La rappresentanza dei residenti ha lo scopo di:

- realizzare la partecipazione e la collaborazione dei residenti nella gestione sociale dei servizi;
- fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;
- collaborare con la direzione, con i residenti e con il personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.

Si compone di tre membri effettivi e tre membri supplenti eletti di norma ogni due anni con le modalità stabilite dall'assemblea dei residenti.

Viene posta attenzione alla valutazione del gradimento e della soddisfazione per i servizi erogati, promuovendo indagini fra i residenti e i loro familiari.

Modalità di reclamo

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi di rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Le modalità di segnalazione o reclamo possono essere verbali, direttamente al Responsabile della struttura, tramite lettera scritta, tramite compilazione di apposito modulo (Allegato 5). Il Responsabile provvede a dare immediata risposta a segnalazioni e reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria con riscontro entro 30 giorni.

Allegati:

Allegato 1 - Organigramma
Allegato 2 - Funzionigramma
Allegato 3 - Questionario quantitativo e di valutazione del vitto
Allegato 4 - Questionario monitoraggio gradimento servizio
Allegato 5 - Modulo comunicazioni