

Residenza Sanitaria Assistenziale e Centro Diurno

Terranuova Bracciolini (Ar)



Carta dei Servizi Regolamento

Delibera del Consiglio Comunale n°48 del 14-07-2011

Residenza Sanitaria Assistita
Piazza Unità Italiana 3
52028 Terranuova Bracciolini (Ar)

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La R.S.A. di Terranuova Bracciolini è una Residenza Sanitaria Assistenziale pubblica, di proprietà Comunale, ubicata in Piazza Unità Italiana 3 a Terranuova Bracciolini (Ar). La gestione viene periodicamente affidata a soggetti esperti nel settore tramite specifica gara d'appalto.

La Struttura può ospitare fino a 44 anziani fra autosufficienti e non autosufficienti in regime residenziale e 5 anziani non autosufficienti in regime semiresidenziale (Centro Diurno).

Essa è caratterizzata da standard strutturali e gestionali adatti anche all'assistenza di persone affette da patologie specifiche come previsto dalla D.G.R. 402/04.

Come definito dalla normativa, la R.s.a. è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento, rilasciata dall'Azienda USL 8 di Arezzo la quale prevede l'accoglienza di persone inserite in moduli così definiti:

- ◆ Modulo 1 – n° 32 posti letto dedicati alla non autosufficienza stabilizzata
- ◆ Modulo 3 – n°8 posti letto dedicati alla disabilità prevalentemente di natura cognitivo-comportamentale (nucleo Alzheimer).
- ◆ n° 4 posti letto nucleo autosufficienti.
- ◆ n°5 posti per persone non autosufficienti nel Centro Diurno

Altri 4 posti in regime semiresidenziale (Diurno) sono stati autorizzati per l'accoglienza privata di anziani autosufficienti.

La Rsa è articolata su due piani più un seminterrato.

Al primo piano sono situati 30 posti letto di cui 8 dedicati al nucleo Alzheimer, un bagno assistito attrezzato per persone disabili, un locale per la biancheria sporca e il lavapadelle, il locale stireria, una sala da pranzo con ampio terrazzo, la sala polivalente (con caminetto, pianoforte, macchina per il cucito, stereo ecc..), la direzione, l'ufficio amministrazione e l'ufficio A.I.M.A (Associazione Italiana Malati di Alzheimer).

Al piano terra sono situati 16 posti letto di cui 2 dedicati al Centro Diurno, un bagno assistito attrezzato per persone disabili, un locale per la biancheria sporca e il lavapadelle, l'infermeria, una saletta Tv, una sala da pranzo, la cucina, gli spogliatoi del personale, la palestra attrezzata, il laboratorio delle attività manuali e il giardino esterno.

PRINCIPI ISPIRATORI

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ➔ **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- ➔ **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ➔ **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni sanitarie, assistenziali, alberghiere e tutelari, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- ➔ **DIRITTO DI SCELTA** Ogni Utente ha il diritto di scegliere tra le strutture che erogano il servizio sul proprio territorio di appartenenza.
- ➔ **PARTECIPAZIONE** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra i coordinatori dei reparti e i familiari degli Utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- ➔ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.
- ➔ **PRIVACY** L'Utente che accede al servizio ha il diritto di essere accolto ed assistito con dignità, premura ed attenzione attraverso un rapporto improntato sulla cordialità e disponibilità. Ogni persona deve essere individuata con il proprio nome e cognome, inoltre deve essere garantita la tutela della privacy durante l'espletamento dei propri bisogni di qualsiasi natura essi siano. Il rispetto della tutela dei dati personali viene garantito come da D.Lgs n°196/2003.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, la Rsa di Terranuova Bracciolini, persegue le seguenti Finalità:

- ➔ Perseguire il benessere psico-fisico dell'anziano non autosufficiente, attraverso interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ➔ Mantenere ed elevare la continuità e la professionalità delle prestazioni, con l'organicità e l'unitarietà dei diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che garantisca l'uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- ➔ Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio.
- ➔ Assicurare interventi personalizzati e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'Utente e del suo stato di salute, per rendere la vita all'interno della struttura più vicina possibile alla vita della propria residenza.
- ➔ Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

SERVIZIO RESIDENZIALE RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La Residenza complessivamente dispone di 44 posti a carattere residenziale così suddivisi:

- ➔ Modulo 1: n° 32 posti letto dedicati alla non autosufficienza stabilizzata ;
- ➔ Modulo 3: n° 8 posti letto dedicati alla disabilità di natura prevalentemente cognitivo-comportamentale (nucleo Alzheimer);
- ➔ 4 posti letto dedicati a persone autosufficienti.

MODALITA' DI ACCESSO

La Rsa di Terranuova Bracciolini è una struttura convenzionata con l'Azienda USL 8 di Arezzo.

Possono essere ammessi in struttura donne e uomini autosufficienti o non autosufficienti, residenti nei comuni della zona, che facciano richiesta al Servizio Sociale del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.

Il Servizio Sociale comunica alla R.s.a. di Terranuova Bracciolini i nominativi delle persone autorizzate all'ingresso in regime di convenzione con indicazione del tipo di Modulo in cui saranno inserite; Successivamente, in caso di variati bisogni assistenziali e su indicazione dei medici specialisti, gli Utenti potranno essere trasferiti da un Modulo ad un altro.

I nuovi ingressi, di norma, avvengono dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle 9,00 alle 11,00 e dalle 15,00 alle 17,00 preferibilmente alla presenza di un parente e/o tutore.

Perché avvenga l'inserimento in struttura è necessario, da parte dell'Utente, dei parenti e/o tutori, sottoscrivere il Regolamento e la Carta dei Servizi, l'impegnativa all'ingresso, al pagamento dei farmaci, l'autorizzazione al trattamento dei dati D.Lgvo 196/2003.

In assenza di tale sottoscrizione non potrà essere effettuato l'inserimento.

RETTA

La retta è composta da una Quota Sanitaria (a carico del S.S.N.) fissata periodicamente dalla Regione Toscana con Atto Deliberativo e da una Quota Sociale (a carico dell'Utente) fissata periodicamente dal Comune di Terranuova Bracciolini con Atto deliberativo del Consiglio Comunale.

Sono escluse dalla retta le spese personali, farmaci, presidi e ausili sanitari non forniti dal S.S.N., visite mediche private, e quanto altro non specificato nelle prestazioni.

L'Utente/Familiare/Tutore, si impegna a corrispondere la retta, entro 10 giorni dal ricevimento della nota d'addebito, con le seguenti modalità:

- ➔ a mezzo c/c postale n° 14142525 intestato a: Servizio Tesoreria - Comune di Terranuova Bracciolini ;
- ➔ o presso Banca CR Firenze agenzia di Terranuova Bracciolini con sede in piazza della Repubblica 15 – Conto corrente Bancario n°000000145C01– IBAN IT91O0616071660000000145C01 intestato a Servizio Tesoreria Comune di Terranuova B.ni.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

Si obbliga altresì ad effettuare i pagamenti per la fornitura dei farmaci in contanti al Responsabile della struttura o suo delegato entro il giorno 20 del mese successivo all'acquisto.

La retta comprende:

- ➔ assistenza di base diurna e notturna;
- ➔ assistenza sanitaria infermieristica e medica;
- ➔ attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- ➔ attività ricreativo - culturali e di animazione;
- ➔ assistenza alberghiera, comprensiva di alloggio, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba;
- ➔ servizi alla persona: estetista – parrucchiere (escluso tinte, permanenti ecc..);
- ➔ presidi per l'incontinenza e materiale di medicazione standard (cerotti, garze, disinfettanti, bende, cotone ecc...);
- ➔ farmaci previsti in esenzione;
- ➔ Trasporto per visite specialistiche.

Costituiranno costi aggiuntivi non compresi nella retta:

- ➔ spese per farmaci e prodotti da medicazione contenenti principi attivi;
- ➔ trasporto e visite o consulenze specialistiche private;
- ➔ spese extra in genere.

Sono a carico dell'Utente e dei parenti, tenuti agli alimenti in base al Codice Civile, le seguenti prestazioni:

- ➔ assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- ➔ tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità;
- ➔ sottoscrizione e perfezionamento delle pratiche per la richiesta, al Servizio Sanitario Nazionale, di ausili (carrozzine, materassini e cuscini antidecubito, deambulatori ecc..)
- ➔ fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione del corredo personale, così come richiesto dalla Direzione.

L'importo della retta sociale corrisponde alla quota giornaliera moltiplicato il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto letto.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

La R.S.A. assicura la conservazione del posto in caso di assenza per:

- motivi familiari: 7 giorni
- soggiorni climatici: 15 giorni
- ricoveri ospedalieri: 60 giorni

In caso di assenza dell'Utente per periodi di ospedalizzazione o soggiorni climatici dietro prescrizione medica , la retta sociale verrà fatturata per l'intero per i primi 5 giorni di assenza e con una riduzione del 10% per i restanti giorni.

INGRESSO IN STRUTTURA

All'atto dell'ingresso, l'Utente è tenuto a consegnare, direttamente presso la struttura, in copia:

- ➔ Documento d'identità in corso di validità;
- ➔ Codice Fiscale;
- ➔ Tessera Sanitaria Europea;
- ➔ Eventuali attestazioni comprovanti il riconoscimento d'invalidità civile, di accompagnamento e di esenzione dalla spese farmaceutiche.
- ➔ Documentazione clinica in Suo possesso;
- ➔ Certificazione medica attestante l'inesistenza di malattie infettive in atto con indicazione circa la possibilità di vivere in comunità;
- ➔ Anamnesi leggibile sottoscritta dal Medico Curante con allegata certificazione medico-sanitaria sulle condizioni generali;
- ➔ Prescrizione sulla somministrazione di medicinali (orario, posologia, dosaggio, data inizio e fine terapia ecc...) e sugli eventuali controlli sanitari da effettuare (esami ematici, visite specialistiche, ecc..);

Come corredo personale l'Utente dovrà portare:

- ➔ n° 1 contenitore per accessori da toilette: pettine, spazzola, portaprotesi e quanto necessario per la pulizia della protesi (pasticche, pasta adesiva ecc..), spazzolino, dentifricio, schiuma da barba, lamette, dopobarba e quanto altro gradito (profumi, deodoranti, crema viso, talco ecc..);
- ➔ n° 5/6 Magliette - Camiciole;
- ➔ n° 5/6 Mutande;
- ➔ n° 5/6 paia di Calze;
- ➔ n° 5/6 Pigiami o camicie da notte;
- ➔ n° 5/6 Abiti completi (camicie, maglioni, pantaloni, gonne, sottabiti, tute sportive, ecc..);
- ➔ n° 1 giaccone per le uscite esterne;

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- ➔ n° 1 paio di Pantofole;
- ➔ n° 2 paia di Scarpe;
- ➔ n° 2 teli doccia (di colore chiaro);
- ➔ n° 3 spugne viso (di colore chiaro);
- ➔ n° 3 spugne bidet (di colore chiaro).

Per il riconoscimento dei capi da parte del servizio di lavanderia, è indispensabile che tutti gli indumenti siano numerati con apposito numero indicato dalla Direzione.

RAPPORTI CON GLI UTENTI / FAMILIARI / TUTORI

I rapporti tra gli Utenti, i parenti ed il personale della struttura, sono improntati al reciproco rispetto e comprensione.

Diritti degli Utenti e dei loro familiari e/o tutori

- ➔ Conservare la propria individualità e identità garantendo il rispetto delle proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.
- ➔ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, 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 assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori.
- ➔ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione.
- ➔ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.
- ➔ Presenziare al Comitato di partecipazione, in cui esprimere opinioni, suggerimenti e reclami sui servizi offerti all'utenza.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

All'Utente e ai familiari e/o tutori è richiesto cortesemente di rispettare il seguente regolamento interno:

- ➔ Tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- ➔ Non arrecare disturbo con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- ➔ Non gettare acqua, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti;
- ➔ Non vuotare nei sanitari materiali che possono causare ostruzione;
- ➔ Non fumare nei locali della struttura;
- ➔ Non asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo;
- ➔ Non modificare o danneggiare arredi, attrezzature e parti strutturali;
- ➔ Non applicare chiodi alle pareti o spostare mobili se non con specifica autorizzazione della Direzione;
- ➔ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque esibendo il documento di acquisto all'infermiere in turno;
- ➔ Non portare in struttura nessuna apparecchiatura elettrica non recante la Dichiarazione di Conformità del costruttore e comunque senza aver avvertito la Direzione; in ogni caso è proibito usare fornelli, ferri da stiro, termoventilatori e coperte elettriche.
- ➔ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio salvo motivate esigenze;
- ➔ Astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale; in particolare gli operatori non sono autorizzati a gestire denaro o valori per conto degli Utenti e/o Familiari, né a conservare preziosi, libretti bancari, ecc...;
- ➔ La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità verso gli Utenti, i visitatori o chiunque si trovi nei locali della R.S.A., per l'eventuale scomparsa di denaro o oggetti personali non depositati presso la Direzione;
- ➔ L'accesso alla sala da pranzo durante l'orario dei pasti è consentito solo per motivi di assistenza e comunque a non più di una persona per Utente;
- ➔ Non allontanare l'Utente dalla struttura senza aver avvertito l'infermiere di turno e firmato l'apposito registro delle uscite;
- ➔ Non introdurre animali se non previsti da eventuali progetti di PET THERAPY autorizzati dalla USL 8 e dal servizio veterinario della stessa;
- ➔ Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dal soggetto gestore o dal Comune, di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- ★ E' possibile chiedere copia della cartella clinica dell'Utente, ai sensi del Decreto Legislativo 196\2003 tramite richiesta scritta al responsabile del servizio.

Il Coordinatore della R.S.A. è il referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione o segnalazione relativa al servizio o al personale.

LE CAMERE

Tutte le camere della struttura, arredate in modo funzionale, hanno un bagno privato ed accolgono due Utenti. L'arredamento è composto da due sedie, una scrivania e un armadio guardaroba personale provvisto di spazi adeguati per il cambio estivo ed invernale; a lato di ogni letto è posizionato un comodino personale. La biancheria dei letti è decorosa e tenuta in buone condizioni. La fornitura e il lavaggio sono affidati ad una ditta esterna che provvede al ritiro dello sporco, alla riconsegna del pulito con tempestività e in quantità proporzionate alla frequenza dei cambi. La lavatura e l'asciugatura della biancheria dei letti viene eseguita come da normativa UNI EN ISO 14698:2004.

Per rendere più piacevole il soggiorno, l'Utente e i suoi familiari possono personalizzare le camere con foto, immagini, ricordi, fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e del compagno di stanza.

Nelle camere è consentito l'uso di apparecchi audio - televisivi di proprietà dell'Utente, previa richiesta al compagno di stanza e successiva approvazione della Direzione. Nell'utilizzo degli stessi si raccomanda di evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.

Per esigenze organizzative e di relazione, il coordinatore ha facoltà di trasferire l'Utente in un'altra stanza informandone preventivamente lo stesso ed i familiari.

PARTECIPAZIONE DI FAMILIARI E VOLONTARI ALLE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante tra l'Utente e il proprio ambiente familiare. Periodicamente

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

vengono organizzate feste in occasione di ricorrenze quali S. Natale, Epifania, Carnevale, Pasqua, compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli Utenti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate agli Utenti sono le seguenti:

- ➔ Assistenza Tutelare diurna e notturna per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Utenti. In particolare gli ADB/OSS si occupano di aiutare la deambulazione e la mobilizzazione, curare l'igiene personale e la vestizione, gestire l'incontinenza, assistere nell'alimentazione, svolgere attività di sorveglianza, e partecipare alle attività di animazione e socializzazione.
- ➔ Assistenza Infermieristica diurna e notturna con predisposizione ed attuazione di programmi individualizzati in accordo con il medico di medicina generale (MMG), approvvigionamento, custodia, e somministrazione dei medicinali prescritti dal medico curante, tenuta e aggiornamento del registro delle terapie individuali, relazione con il medico curante dell'Utente, prenotazione di visite specialistiche, organizzazione e gestione del trasferimento urgente in ospedale, verifica della corretta assunzione di diete prescritte, comunicazioni ai parenti e/o tutori su aspetti sanitari emergenti, aggravamenti e pericolo di vita, registrazione e aggiornamento della cartella individualizzata dell'Utente.
- ➔ Assistenza medica: scelta del proprio medico di fiducia che dia disponibilità a garantire la continuità assistenziale. Nei giorni prefestivi e festivi, al bisogno, interviene il servizio di continuità assistenziale (guardia medica). In situazioni di urgenza interviene il 118. La struttura è convenzionata con un medico specialista Neurologo che presta la propria opera all'interno della R.S.A in orari prestabili, in favore degli Utenti inseriti nel Modulo 3 – Disabilità prevalentemente di natura cognitivo - comportamentale come previsto dalla D.G.R. 402/04.
- ➔ Assistenza farmaceutica: è assicurata secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini. Se l'Utente necessita di farmaci non erogati

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

gratuitamente dal Servizio Sanitario, il costo di questi sarà a carico dell'Utente in aggiunta alla retta mensile dovuta.

- ➔ Prestazioni Fisioterapiche: attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie di natura neurologica, ortopedica o da inattività prolungata, psicomotoria e cognitiva tramite l'utilizzo di terapie fisiche, manuali, massoterapiche e di terapia occupazionale in collaborazione con animatori ed educatori. Collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico per offrire indicazioni sulle posture, sulla movimentazione degli Utenti e sull'applicazioni di protesi e ausili.
- ➔ Attività di Animazione con disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di attrezzature e materiali per le attività ludico-recreative, gite organizzate, feste, attività manuali in laboratorio volte alla realizzazione di oggettistica, proiezione di film, interventi di gruppo o individualizzati. Ad ogni Utente è consentito di usufruire liberamente dei libri contenuti nella libreria al piano terra e delle riviste/quotidiani che ogni giorno vengono recapitati in struttura.
- ➔ Prestazioni Alberghiere: servizio di cucina e mensa con possibilità di attuazione di diete specifiche prescritte dal medico e scelta degli alimenti dal menù autorizzato dalla U.s.l. 8 di Arezzo, esposto presso le sale da pranzo; servizio di pulizia degli arredi, delle camere e di tutti i locali di uso comune; servizio di lavanderia e stireria.
- ➔ Assistenza Sociale: è assicurata dall'Assistente Sociale competente in base al presidio di residenza il quale cura rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'Utente.
- ➔ Assistenza religiosa: Ad ogni Utente è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso di tutti i ministri del culto. All'interno della struttura è possibile partecipare alla Santa Messa ogni sabato pomeriggio e alla recita del Rosario ogni giovedì pomeriggio. Ad ogni Utente viene chiesto di manifestare il desiderio alla partecipazione. Su richiesta, si organizzano uscite esterne per l'accompagnamento ai cimiteri della zona o per la partecipazione ad altre celebrazioni religiose (Battesimi, Matrimoni, Funerali, ecc...).
- ➔ Estetista e parrucchiera: la struttura garantisce un servizio interno con presenza settimanale o su richiesta dell'Utente.
- ➔ Servizio di trasporto: la Rsa dispone di un mezzo predisposto per il trasporto di disabili che viene utilizzato per l'accompagnamento degli

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

Utenti alle visite specialistiche e alle gite fuori struttura. Per il trasporto di anziani con particolari problematiche viene attivato il servizio di autoambulanza.

- Servizio funebre: è a totale carico dei familiari, compreso l'individuazione della ditta fornitrice di tale servizio.

GIORNATA TIPO IN R.S.A.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli Utenti compatibilmente con programmi assistenziali individualizzati.

07.00	Sveglia
7.00-8.00	Igiene-Vestizione-Bagno
8.00-9.00	Colazione
9.00-11.30	Attività ricreative-Infermieristiche-Fisioterapiche e somministrazione di piccoli spuntini (the, succhi frutta, caffè)
11.30-12.00	Accompagnamento in bagno, cambio dei presidi per l'incontinenza, lavaggio delle mani, preparazione al pasto.
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Rimessa a letto o in poltrona relax per il riposo pomeridiano
14.00-15.00	Riposo
15.00-16.00	Alzata pomeridiana e somministrazione di piccoli spuntini con yogurt, succhi frutta, the e biscotti, frullati di frutta.
16.00-18.00	Attività ricreative
18.00-19.30	Cena
19.30-21.00	Igiene e vestizione e messa a letto
21.00-7.00	Somministrazione della Camomilla e Riposo notturno

ORARIO DI VISITA

Le visite di familiari e conoscenti possono avvenire nell'arco della giornata dalle ore 9.00 alle ore 20.00, dal lunedì alla domenica.

Per accedere alla struttura anche al di fuori di tali orari, occorre fare specifica richiesta alla Direzione.

I visitatori non potranno soffermarsi nelle stanze durante tutte la manovre assistenziali, infermieristiche e durante la visita medica. Durante la somministrazione dei pasti non è possibile sostare in prossimità del carrello degli alimenti.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

Per ragioni di tutela, il personale è autorizzato a chiedere l'identità dei visitatori.

COMUNICAZIONI ESTERNE

Ad ogni Utente è garantita la possibilità di fare e ricevere telefonate attraverso l'apparecchio telefonico della sala Tv. Per garantire la privacy è anche possibile fare uso del cordless dell'Infermeria. Gli interessati possono rivolgersi alla direzione o al servizio infermieristico.

Tutta la posta in arrivo indirizzata all'Utente verrà immediatamente consegnata. Qualora l'Utente sia impossibilitato a riceverla, la direzione si impegna a darne comunicazione telefonica ai familiari, i quali possono passare a ritirarla presso gli Uffici della Rsa o presso l'Infermeria. Tutta la posta in partenza sarà tempestivamente spedita secondo le modalità comunicateci dall'Utente, su richiesta all'Ufficio Amministrativo.

Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

All'interno della struttura è possibile usufruire della saletta Tv e della Sala Polivalente per incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali e operatori.

ORGANICO

Il Direttore della R.s.a. è un dipendente del Comune, vigila sulla qualità delle prestazioni, sull'organizzazione del servizio e cura la relazione con le famiglie.

Il restante personale è dipendente del Soggetto gestore ed è mediamente composto da:

- 1 Coordinatore responsabile
- 1 Responsabile del servizio infermieristico
- 1 Responsabile dell'assistenza tutelare
- 1 Amministrativo
- 1 Educatore Professionale
- 1 Animatore
- 3 Fisioterapisti
- 5 Infermieri Professionali
- 24 Assistenti Tutelari

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

3 Addetti alla Cucina
3 Addetti alle Pulizie
1 Addetto alla lavanderia
2 Manutentori

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Indici ed indicatori per il monitoraggio periodico dei servizi offerti
Periodicamente la struttura attiva una raccolta di dati, indispensabili per attivare gli indici ed indicatori per il monitoraggio dei servizi offerti, che vengono valutati in collaborazione tra il soggetto gestore e il Comune di Terranuova Bracciolini.

S'intende, in questo modo, sia verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati, sia avere un riferimento sul quale esaminare la qualità degli interventi.

Sistema di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, e dei familiari e/o tutori

Per la rilevazione della soddisfazione degli Utenti, familiari o dei tutori degli anziani viene utilizzato, con cadenza annuale, un questionario anonimo. Dell'analisi dei questionari effettuati verrà dato riscontro negli incontri periodici con i familiari.

Reclami, Suggerimenti, Ringraziamenti

La struttura garantisce agli Utenti e ai loro familiari, la possibilità di manifestare apprezzamenti, suggerimenti o di sporgere reclamo contro disservizi, tramite il Coordinatore responsabile della struttura. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte, possono rivolgersi al Direttore Comunale – Dirigente Area servizi alla Persona.

Assemblea degli utenti e dei familiari

Periodicamente la direzione della struttura invita i familiari ad un'assemblea. La convocazione avviene tramite avviso in bacheca all'interno della struttura.

Comitato di Partecipazione

La direzione è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli utenti.

La composizione di tale comitato sarà la seguente:

- Membri di diritto :

- ➔ un Rappresentante del Comune (Direttore o suo delegato);
- ➔ il Coordinatore della Rsa;

- Membri eletti :

- ➔ n. 3 rappresentanti degli Utenti;
- ➔ n. 3 rappresentanti dei familiari degli Utenti;
- ➔ rappresentanza del Volontariato;
- ➔ qualsiasi ulteriore riferimento che possa essere utile alla crescita tecnica del servizio.

Nomina del Presidente del Comitato

La nomina avverrà durante la prima riunione del Comitato stesso, con votazione palese.

Compiti del Presidente

Il Presidente svolgerà le seguenti funzioni:

- ➔ convocherà il Comitato di Partecipazione almeno 3 volte all'anno;
- ➔ terrà i contatti con gli Utenti, con i loro parenti, con i Responsabili del Comune e con quelli dell'Ente gestore ;
- ➔ dovrà essere presente con regolarità presso la struttura, a disposizione degli Utenti e dei loro familiari.

Durata in carica

I membri eletti del Comitato di Partecipazione rimarranno in carica 18 mesi.

Qualora, durante tale periodo, dovessero venir meno i presupposti di rappresentatività che ne hanno determinato l'elezione, decadranno.

Convocazioni

Il Presidente convoca il Comitato di partecipazione almeno 3 volte all'anno e comunque ogni volta sia necessario. Il Comitato potrà essere altresì convocato su richiesta di almeno un terzo dei suoi membri. Le convocazioni, salvo motivate urgenze, devono essere recapitate non meno di 10 giorni prima della seduta. Il Comitato è tenuto a convocare almeno ogni 6 mesi l'Assemblea dei familiari al fine di illustrare l'attività svolta.

SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE CENTRO DIURNO

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio si propone come sostegno ed aiuto dell'anziano, tutela, socializzazione e mantenimento delle capacità residue, sostegno alle famiglie, mantenimento dell'anziano al proprio domicilio.

Il Centro Diurno di Terranuova Bracciolini è inserito all'interno della Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) sita in piazza Unità Italiana 3.

L'autorizzazione al funzionamento, come definito dalla normativa, è rilasciata dall'Azienda USL 8 di Arezzo per l'accoglienza di n°5 persone certificate non autosufficienti.

Il servizio accoglie gli utenti dal Lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 ad esclusione dei giorni festivi.

MODALITA' DI ACCESSO

Il Centro Diurno di Terranuova Bracciolini è una struttura convenzionata con l'Azienda USL 8 di Arezzo.

Possono essere ammessi in struttura donne e uomini non autosufficienti, residenti nei comuni della zona, che facciano richiesta al Servizio Sociale del Distretto Socio Sanitario di appartenenza.

Il Servizio Sociale comunica alla R.S.A. di Terranuova Bracciolini i nominativi delle persone autorizzate all'ingresso in regime di convenzione.

I nuovi ingressi, di norma, possono avvenire dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

dalle 9,00 alle 11,00 e dalle 15,00 alle 17,00.

Al momento dell'ingresso deve necessariamente essere presente un parente e/o il tutore.

Ai fini dell'inserimento in struttura è obbligatorio, da parte dell'Utente, dei parenti e/o tutori, sottoscrivere il Regolamento e la Carta dei Servizi, l'impegnativa all'ingresso e l'autorizzazione al trattamento dei dati D.Lgvo

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

196/2003. In assenza di tale sottoscrizione non potrà essere effettuato l'inserimento.

RETTA

La retta è composta da una Quota Sanitaria (a carico del SSN), fissata periodicamente dalla Regione Toscana con Atto Deliberativo, e da una Quota Sociale (a carico dell'Utente), fissata periodicamente con Atto Deliberativo dal Comune di Terranuova Bracciolini.

Sono escluse dalla retta sociale le spese personali sostenute per medicinali a pagamento, presidi e ausili sanitari non forniti dal SSN, visite mediche private, il lavaggio della biancheria, il servizio di trasporto e quanto altro non specificato nelle prestazioni.

L'Utente/Familiare/Tutore si impegna a corrispondere, entro 10 giorni dal ricevimento della nota d'addebito, la retta a mezzo

- ➔ c/c postale n°71748776 ABI 07601 CAB 14100 intestato al Comune di Terranuova Bracciolini;
- ➔ o presso Cassa di Risparmio di Firenze agenzia di Terranuova Bracciolini con sede in piazza della Repubblica 15 – Tesoreria 22800 – Ente 2280002 – IBAN IT56S061601607166000000014701.

La retta comprende:

- ➔ assistenza di base diurna;
- ➔ assistenza sanitaria infermieristica diurna;
- ➔ attività di riabilitazione e mantenimento motorio nei locali attrezzati al recupero funzionale;
- ➔ attività ricreativo - culturali e di animazione;
- ➔ assistenza alberghiera, vitto (colazione, pranzo, merenda, cena), servizio di pulizia dei locali
- ➔ servizi alla persona (estetista, parrucchiere);
- ➔ presidi per l'incontinenza.

Sono a carico dell'Utente e dei parenti, tenuti agli alimenti in base al Codice Civile, le seguenti prestazioni:

- ➔ assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia, che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- ➔ tutte le pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione invalidità;

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- ➔ tutte le pratiche per la richiesta, al Servizio Sanitario Nazionale, di ausili (carrozzine, materassini e cuscini antidecubito, deambulatori ecc..).

L'importo della retta corrisponde alla quota sociale giornaliera moltiplicata per il numero delle giornate mensili di utilizzo o, comunque, di prenotazione del posto letto.

In caso di assenza dell'Utente per stati patologici non compatibili con la vita comunitaria, la retta non verrà fatturata per i primi 3 giorni di assenza e con una riduzione del 10% per i restanti giorni.

Il Centro Diurno assicura la conservazione del posto in caso di assenza per:

- motivi familiari: 10 giorni di calendario
- soggiorni climatici: 15 giorni di calendario
- ricoveri ospedalieri: 30 giorni di calendario

INGRESSO IN STRUTTURA

All'atto dell'ingresso, l'Utente o il suo familiare o tutore è tenuto a consegnare, direttamente presso la struttura, in copia:

- ➔ Documento d'identità in corso di validità dell'Utente e del familiare o tutore che firma l'impegnativa all'ingresso;
- ➔ Codice Fiscale dell'Utente e del familiare o tutore;
- ➔ Tessera Sanitaria Europea;
- ➔ Eventuali attestazioni comprovanti il riconoscimento d'invalidità civile e di accompagnamento;
- ➔ Documentazione clinica in suo possesso;
- ➔ Certificazione medica attestante l'inesistenza di malattie infettive in atto con indicazione circa la possibilità di vivere in comunità;
- ➔ Anamnesi sottoscritta dal Medico Curante con allegata certificazione medico-sanitaria sulle condizioni generali, corredata da eventuali indicazioni e prescrizioni sulla somministrazione di medicinali (orario, posologia, dosaggio, data inizio e fine terapia ecc...) e sugli eventuali controlli sanitari da effettuare.

I Familiari e/o Tutori sono tenuti a:

- ➔ Fornire un cambio di abiti completo compresa la biancheria intima, un telo da bagno, una spugna da viso e una da bidet, effetti personali

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

graditi all'Utente. Il tutto dovrà essere collocato all'interno di una borsa recante il nome e cognome dell'Utente. Sarà cura del parente e/o tutore provvedere al lavaggio della biancheria usata per l'igiene e degli abiti sporchi e al reintegro della stessa il giorno successivo alla riconsegna.

- ➔ Fornire medicinali come da prescrizione medica, loro reintegro al termine delle confezioni e approvvigionamento dei nuovi in caso di variazione della terapia medica. Si precisa che il personale infermieristico non è autorizzato alla somministrazione di nessuna terapia se non prescritta e firmata dal medico dell'Utente.
- ➔ Prenotazione e accompagnamento con mezzi propri alle visite specialistiche esterne alla Struttura e alla consegna in copia della documentazione clinica rilasciata successivamente all'ingresso.
- ➔ Assistere i propri familiari o tutelati al domicilio in caso di stati patologici non compatibili con la vita comunitaria del Centro Diurno.

RAPPORTI CON GLI UTENTI / FAMILIARI / TUTORI

I rapporti tra gli Utenti, i parenti ed il personale della struttura, devono essere improntati a reciproco rispetto e comprensione.

Diritti degli Utenti e dei loro familiari e/o tutori:

- ➔ Conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità;
- ➔ Ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione, 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 assistiti, durante i pasti, anche dai familiari oltre che dagli operatori;
- ➔ Assentarsi dalla struttura, previa comunicazione alla Direzione;
- ➔ Essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite e sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standards di qualità previsti.

L'Utente, i familiari e/o tutori sono in dovere di rispettare il Regolamento interno:

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- ➔ Tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- ➔ Non arrecare disturbo con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;
- ➔ Non gettare acqua, immondizie od altro al di fuori degli appositi siti;
- ➔ Non vuotare nei sanitari materiali che possano causare ostruzione;
- ➔ Non fumare nei locali della struttura;
- ➔ Non asportare dai locali oggetti che ne costituiscono il corredo;
- ➔ Non modificare o danneggiare arredi, attrezzature e parti strutturali;
- ➔ Non applicare chiodi alle pareti o spostare mobili se non dietro specifica autorizzazione della Direzione;
- ➔ Non portare alimenti dall'esterno, se non in accordo con la Direzione e comunque esibendo il documento di acquisto all'infermiere in turno;
- ➔ Non portare in struttura nessuna apparecchiatura elettrica non recante la Dichiarazione di Conformità del costruttore e comunque senza aver avvertito la Direzione; in ogni caso è proibito usare fornelli, ferri da stiro, termoventilatori e coperte elettriche;
- ➔ Non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio;
- ➔ Astenersi dal dare compensi di qualunque natura al personale; in particolare gli operatori non sono autorizzati a gestire denaro o valori per conto degli Utenti e/o Familiari, né a conservare preziosi, libretti bancari, ecc...;
- ➔ La Direzione non risponde e declina ogni responsabilità verso gli utenti, i visitatori o chiunque si trovi nei locali della R.s.a., per l'eventuale scomparsa di denaro o oggetti personali non depositati presso la Direzione;
- ➔ L'accesso alla sala da pranzo durante l'orario dei pasti è consentito solo per motivi di assistenza e comunque a non più di una persona;
- ➔ Non allontanarsi dalla struttura senza aver avvertito l'infermiere di turno e firmato l'apposito registro delle uscite;
- ➔ Non introdurre animali se non previsti da eventuali progetti di PET THERAPY autorizzati dalla USL 8 e dal servizio veterinario della stessa.
- ➔ Il Coordinatore è il referente per gli Utenti e i loro familiari per qualsiasi informazione o segnalazione relativa al servizio o al personale.

PARTECIPAZIONE DI FAMILIARI E VOLONTARI ALLE ATTIVITA' DELLA STRUTTURA

La partecipazione dei Familiari sia alle attività assistenziali (aiuto nella deambulazione, nel pasto, negli accompagnamenti), sia alle attività ludico-ricreative, è particolarmente gradita in quanto crea un collegamento importante tra l'Utente e il proprio ambiente familiare. Periodicamente vengono organizzate feste, spettacoli e Compleanni, alle quali sono invitati parenti ed amici.

Altrettanto importante è l'interazione col volontariato locale per favorire i rapporti degli Utenti con l'esterno, nella prospettiva dell'integrazione con gli altri servizi del territorio e la partecipazione alle attività delle comunità locali.

PRESTAZIONI

Il servizio garantisce le seguenti prestazioni:

- ➔ Servizio di trasporto: si effettua dalle ore 8.00 alle ore 9.00 e dalle 19.00 alle 20.00 con autista e accompagnatore, dalla propria abitazione al Centro Diurno di Terranuova B.ni e viceversa, con mezzo appositamente allestito per il trasporto di persone disabili. Il servizio prevede il prelievo della persona davanti al portone d'ingresso sulla via dell'abitazione. Il servizio non è compreso nella retta.
- ➔ Assistenza Tutelare diurna per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità degli Utenti. In particolare gli ADB/OSS si occupano di aiutare la deambulazione e la mobilizzazione, curare l'igiene personale e la vestizione, gestire l'incontinenza, assistere nell'alimentazione, e svolgere attività di sorveglianza.
- ➔ Assistenza Infermieristica diurna con predisposizione ed attuazione di programmi individualizzati in accordo con il medico di medicina generale (MMG), custodia, gestione e somministrazione dei medicinali prescritti dal medico curante, tenuta e aggiornamento del registro delle terapie individuali, relazione con il medico curante dell'Utente, organizzazione e gestione del trasferimento urgente in ospedale, verifica della corretta assunzione di diete prescritte, comunicazioni ai parenti e/o tutori su aspetti sanitari emergenti, aggravamenti e pericolo di vita, registrazione e aggiornamento della cartella individualizzata dell'Utente.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- ➔ Assistenza medica: scelta del proprio medico di fiducia che dia disponibilità a garantire la continuità assistenziale. Nei giorni prefestivi, al bisogno, interviene il servizio di continuità assistenziale (guardia medica). Per situazioni di urgenza interviene il 118.
- ➔ Prestazioni Fisioterapiche: attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia, attività di mantenimento delle capacità di mobilità, collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico per offrire indicazioni sulle posture e movimentazione degli Utenti.
- ➔ Prestazioni Alberghiere: servizio di cucina e mensa con possibilità di attuazione di diete speciali prescritte dal medico, scelta degli alimenti dal menù autorizzato dalla Usl 8 di Arezzo, servizio di pulizia degli arredi e di tutti i locali di uso comune.
- ➔ Attività di Animazione con disponibilità di spazi appositi, presenza di un programma sistematico di attività di animazione e di socializzazione, programma di facilitazione delle visite esterne, disponibilità di attrezzature e materiali per le attività ludico-ricreative, gite organizzate, feste, attività manuali in laboratorio volte alla realizzazione di oggettistica, proiezione di film, interventi di gruppo o individualizzati. Ad ogni Utente è consentito di usufruire liberamente dei libri contenuti nella libreria al piano terra e delle riviste/quotidiani che ogni giorno vengono recapitati in struttura
- ➔ Assistenza Sociale: è assicurata dall'Assistente Sociale competente in base al presidio di residenza. Egli cura rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'Utente.
- ➔ Assistenza religiosa: Ad ogni Utente è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso di tutti i ministri del culto. All'interno della struttura è possibile partecipare alla Santa Messa ogni sabato pomeriggio e alla recita del Rosario ogni giovedì pomeriggio. Ad ogni Utente viene chiesto di manifestare il desiderio alla partecipazione. Su richiesta, si organizzano uscite esterne per l'accompagnamento ai cimiteri della zona o per la partecipazione ad altre celebrazioni religiose (Battesimi, Matrimoni, Funerali, ecc...).
- ➔ Estetista e parrucchiera: la struttura garantisce un servizio interno con presenza settimanale o su richiesta dell'Utente.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

LA GIORNATA TIPO AL CENTRO DIURNO

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli Utenti compatibilmente con programmi assistenziali individualizzati.

8.00 – 9.00	Servizio di trasporto dal proprio domicilio al Centro Diurno Accoglienza degli Utenti; sistemazione degli effetti personali negli appositi armadi dedicati agli Utenti del Centro Diurno
9.00 – 9.30	Somministrazione della colazione
9.30 – 12.00	Attività psicomotorie, animazione, attività occupazionali, accompagnamento in bagno, cambio dei presidi per l'incontinenza, lavaggio delle mani e preparazione al pranzo
12.00 – 13.00	Pranzo
13.00 – 14.30	Riposo in poltrone relax
14.30 – 15.45	Attività di animazione
15.45 – 16.30	Merenda con somministrazione di piccoli spuntini con yogurt, succhi frutta, the e biscotti, frullati di frutta.
16.30 – 18.00	Socializzazione, accompagnamento in bagno, cambio presidi per l'incontinenza, lavaggio mani e preparazione alla cena
18.00 – 20.00	Cena e preparazione per il trasporto al proprio domicilio

ORARIO DI VISITA

Le visite di familiari e conoscenti possono avvenire nell'arco della giornata dalle 9.00 alle 19.00.

Per ragioni di tutela, il personale è autorizzato a chiedere l'identità dei visitatori.

COMUNICAZIONI ESTERNE

Ad ogni Utente è garantita la possibilità di fare e ricevere telefonate attraverso l'apparecchio telefonico della sala Tv. Per garantire la privacy è anche possibile fare uso del cordless dell'Infermeria. Gli interessati possono rivolgersi alla direzione o al servizio infermieristico.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

Tutta la posta in arrivo indirizzata all'Utente verrà immediatamente consegnata. Qualora l'Utente sia impossibilitato a riceverla, la direzione si impegna a darne comunicazione telefonica ai familiari, i quali possono passare a ritirarla presso gli Uffici della Rsa o presso l'Infermeria. Tutta la posta in partenza sarà tempestivamente spedita secondo le modalità comunicateci dall'Utente, su richiesta all'Ufficio Amministrativo.

Il Responsabile di Struttura agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno, salvo i casi diversamente disposti dalla normativa.

ORGANICO

L'organico è in comune con la Residenza Sanitaria Assistenziale.

SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Sistema di rilevazione della soddisfazione degli Utenti, familiari e dei tutori degli Utenti

Per la rilevazione della soddisfazione degli Utenti, familiari o dei tutori degli Utenti viene utilizzato, con cadenza annuale, un questionario anonimo. Dell'analisi dei questionari effettuati verrà dato riscontro negli incontri periodici con i familiari.

Reclami, Suggerimenti, Ringraziamenti

La struttura garantisce agli Utenti e ai loro familiari, la possibilità di manifestare apprezzamenti, suggerimenti o di sporgere reclamo contro disservizi, tramite il Coordinatore responsabile della struttura. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte, possono rivolgersi al Direttore Comunale – Dirigente Area servizi alla Persona.

Assemblea degli Ospiti e dei familiari

Periodicamente la direzione della struttura invita i familiari ad un'assemblea. La convocazione avviene tramite avviso in bacheca all'interno della struttura.

Comitato di Partecipazione

La direzione è a disposizione per attivare un comitato di partecipazione a carattere consultivo sull'organizzazione della vita comunitaria, sulla

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

vigilanza del buon andamento dei servizi prestati e sulla rispondenza degli stessi ai bisogni degli utenti.

La composizione di tale comitato sarà la seguente:

- Membri di diritto :

- ➔ un Rappresentante del Comune (Direttore o suo delegato);
- ➔ il Coordinatore della Rsa;

- Membri eletti :

- ➔ n. 3 rappresentanti degli Utenti;
- ➔ n. 3 rappresentanti dei familiari degli Utenti;
- ➔ rappresentanza del Volontariato;
- ➔ qualsiasi ulteriore riferimento che possa essere utile alla crescita tecnica del servizio.

Nomina del Presidente del Comitato

La nomina avverrà durante la prima riunione del Comitato stesso, con votazione palese.

Compiti del Presidente

Il Presidente svolgerà le seguenti funzioni:

- ➔ convocherà il Comitato di Partecipazione almeno 3 volte all'anno;
- ➔ terrà i contatti con gli Utenti, con i loro parenti, con i Responsabili del Comune e con quelli dell'Ente gestore ;
- ➔ dovrà essere presente con regolarità presso la struttura, a disposizione degli Utenti e dei loro familiari.

Durata in carica

I membri eletti del Comitato di Partecipazione rimarranno in carica 18 mesi.

Qualora, durante tale periodo, dovessero venir meno i presupposti di rappresentatività che ne hanno determinato l'elezione, decadranno.

Convocazioni

Il Presidente convoca il Comitato di partecipazione almeno 3 volte all'anno e comunque ogni volta sia necessario. Il Comitato potrà essere altresì convocato su richiesta di almeno un terzo dei suoi membri. Le convocazioni, salvo motivate urgenze, devono essere recapitate non meno di 10 giorni prima della seduta. Il Comitato è tenuto a convocare almeno ogni 6 mesi l'Assemblea dei familiari al fine di illustrare l'attività svolta.

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

Numeri Telefonici Utili:

R.s.a. e Centro Diurno Tel. 055 9199502

Ufficio Direzione e Amministrazione Tel. 055 919 9357 Fax. 055 9199316

Orario Ufficio Amministrazione: Lun.-Merc.-Ven. 8.00-14.00
Mart.-Giov. 8.00-17.00

Centralino Comune di Terranova B.ni Tel. 055 919471

La presente Carta dei Servizi / Regolamento viene approvata, ad ogni aggiornamento, con delibera del Consiglio Comunale di Terranuova Bracciolini e viene consegnata ad ogni Utente/Familiare e a chiunque ne faccia richiesta. E' possibile richiederne una copia presso l'Ufficio Amministrativo della R.s.a. o presso l'Ufficio Comunale Area Servizi alla Persona.

INDICE:

<i>Carta dei Servizi e Regolamento</i>	pag. 1
<i>Presentazione del Servizio</i>	pag. 2
<i>Principi Ispiratori</i>	pag. 3
<i>Finalità del Servizio</i>	pag. 4
<i>Servizio Residenziale (Rsa):</i>	pag. 4
- <i>modalità d'accesso</i>	pag. 5
- <i>retta</i>	pag. 5/6
- <i>ingresso in struttura</i>	pag 7/8
- <i>rapporti con gli Utenti/Familiari</i>	pag. 8
- <i>regolamento interno</i>	pag. 9/10
- <i>le camere</i>	pag. 10
- <i>partecipazione alle attività della struttura</i>	pag. 10/11
- <i>prestazioni</i>	pag. 11/12/13
- <i>giornata tipo</i>	pag. 13

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

- <i>orari di visita</i>	pag. 13
- <i>comunicazioni esterne</i>	pag. 14
- <i>organico</i>	pag. 14
- <i>monitoraggio qualità dei servizi</i>	pag. 15
- <i>comitato di partecipazione</i>	pag. 15/16
Servizio Semiresidenziale (Centro Diurno)	pag. 17
- <i>modalità d'accesso</i>	pag. 17
- <i>retta</i>	pag. 18/19
- <i>ingresso in struttura</i>	pag. 19/20
- <i>rapporti con gli Utenti/Familiari</i>	pag. 20
- <i>regolamento interno</i>	pag. 21
- <i>partecipazione alle attività di struttura</i>	pag. 22
- <i>prestazioni</i>	pag. 22/23
- <i>giornata tipo</i>	pag. 24
- <i>orario di visita</i>	pag. 24
- <i>comunicazioni esterne</i>	pag. 24
- <i>organico</i>	pag. 25
- <i>monitoraggio qualità dei servizi</i>	pag. 25
- <i>comitato di partecipazione</i>	pag. 25/26
- <i>numeri telefonici utili</i>	pag. 27
- <i>indice</i>	pag. 27/28
- <i>sottoscrizione ed impegni</i>	pag. 29

Comune di Terranuova Bracciolini (Ar)

SOTTOSCRIZIONE ED IMPEGNI

I familiari e/o tutori referenti dell'Utente si impegnano, all'atto dell'ingresso a:

- ➔ Effettuare il regolare pagamento della retta mensile;
- ➔ Effettuare il regolare pagamento dell'acquisto dei farmaci (se delegato alla Cooperativa);
- ➔ Consegnare la documentazione sanitaria concordata;
- ➔ Consegnare la documentazione amministrativa occorrente e comunicare eventuali variazioni di dati (variazione della residenza, cambio numeri telefonici ecc..);
- ➔ Mantenere la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni/sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- ➔ Consegnare presidi sanitari eventualmente già assegnati dalla Usl (carrozzine, cuscini e materassini antidecubito, deambulatori ecc..)
- ➔ Al pieno rispetto di tutte le regole e disposizioni emanate dal presente Regolamento / Carta dei Servizi - R.s.a. Terranuova Bracciolini Delibera del Consiglio Comunale n°48 del 17-07-2011.

Terranuova Bracciolini Lì _____

Per presa visione e accettazione globale della presente Carta dei servizi

Nome e Cognome _____

Firma Utente _____

Ruolo di parentela del sottoscrittore : _____

Nome e Cognome _____

Firma _____