



RSA LICE MENGONI
servizi residenziali e sociosanitari

carta dei servizi

La RSA "Lice Mengoni", situata nel comune di Vaiano, a pochi passi dal centro cittadino, è facilmente raggiungibile in pochi minuti dai Comuni della Val di Bisenzio e dalla Città di Prato, sia con mezzi propri sia con mezzi pubblici.

Tel. 0574 987063

segreteria@rsalicemenqoni.it

Per chi arriva da Prato est: percorrere Viale della Repubblica, attraversare il sottopasso e alla rotonda prendere la 2° uscita. Proseguire sulla strada principale - Viale Borgo Valsugana, Via Raffaello Lambruschini, Via Vittorio Emanuele Orlando – continuare attraversando il Ponte Francesco di Marco Datini; alla rotonda girare a destra in Viale Galileo Galilei e attraversarla tutta sino a svoltare a destra in Via Giovanni Marradi, proseguire fino a svoltare a sinistra in Via Ippolito Nievo, continuare su Via della Cooperazione e svoltare a destra sulla SS325.

Per chi arriva da Prato ovest: percorrere Viale Leonardo da Vinci in direzione di Prato, attraversare la prima rotonda ed uscire prima del sottopasso, alla rotonda prendere la 3° uscita Viale Chang Zou, continuare su Viale Nam Dinh e ancora su Viale Fratelli Cervi, attraversare Prato e continuare sulla SS325; attraversare la Briglia, proseguire ancora sulla SS325 fino a raggiungere Vaiano, svoltare a destra in Via Giuseppe Mazzini e poi subito dopo il ponte, girare a sinistra in Via Palmiro Togliatti.

Per chi arriva con mezzi pubblici

Da Piazza della Stazione – stazione centrale – prendere l'autobus "Linea V" direzione Castiglione Dei Pepoli, scendere alla fermata a Vaiano in Piazza Donatori del Sangue, a piedi attraversare il fiume Bisenzio percorrendo Via Giuseppe Mazzini per poi svoltare subito a sinistra in Via Palmiro Togliatti (tempo di percorrenza del percorso a piedi stimato in 4 minuti).

Indice

DOVE SIAMO	1
LA MISSIONE, LA POLITICA, GLI OBIETTIVI E LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA	3
LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI E ALBERGHIERE DELLA RSA LICE MENGONI	4
PROCEDURE PER ACCEDERE AI SERVIZI OFFERTI DALLA RSA	4
RETTA DELLA RSA	5
CONSERVAZIONE DEL POSTO	6
DIMISSIONE DELL'OSPITE	6
ORARIO DI APERTURA DELLA RSA E USCITE DEGLI OSPITI	6
GIORNATA TIPO DELLA RSA	6
TUTELA DELLA SALUTE	7
PRESTAZIONI EROGATE DALLA RSA A FAVORE DELL'OSPITE	8
ASSETTO ORGANIZZATIVO E FIGURE PROFESSIONALI DELLA STRUTTURA	9
RISPETTO DELLA PRIVACY	10
SEGNALAZIONI – SUGGERIMENTI	11
NORME E FUNZIONAMENTO DELL'ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI	11
SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE	11

La RSA Lice Mengoni è una struttura sociosanitaria realizzata grazie alla volontà e all'impegno economico della Cooperativa Farmacia di Vaiano, sostenuta in tale scelta dall'Amministrazione comunale di Vaiano e dalla Regione Toscana.

Dopo anni di studi, progettazione e realizzazione, è oggi possibile offrire agli anziani non autosufficienti ed in particolare a coloro che risiedono nella valle dell'alto Bisenzio e di Prato nord, una moderna e confortevole Residenza Sanitaria Assistenziale.

La Carta dei servizi illustra la missione e l'organizzazione della RSA, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità e fruibilità delle prestazioni.

Ad ogni persona interessata ad usufruire dei servizi della struttura ne sarà consegnata una copia.

La missione, la politica, gli obiettivi e la centralità della persona

La RSA "Lice Mengoni" è una struttura sociale ad elevata integrazione sanitaria, parte integrante della rete dei servizi socio-sanitari della vallata del Bisenzio e dell'area pratese. Promuove una forte connessione con il territorio e accoglie, in regime residenziale permanente e/o temporaneo, persone anziane non autosufficienti over 65 non assistibili a domicilio, oltre a persone di età inferiore ai 65 anni affette da gravi deficit cognitivi.

Gli ospiti della RSA sono, prima di tutto, Persone: soggetti unici, con una propria storia, personalità e dignità. Anche quando necessitano di cure sociosanitarie complesse e presentano limitazioni fisiche o cognitive, continuano a godere di tutti i diritti propri del cittadino.

L'obiettivo principale della struttura è offrire un'assistenza qualificata e quanto più possibile personalizzata in un ambiente comunitario che sappia rispettare e valorizzare le esigenze, i ritmi e le abitudini individuali. Al centro di ogni intervento vi è sempre l'utente, inteso come Persona.

La politica della RSA si fonda su un approccio integrato e globale, finalizzato alla tutela della salute e del benessere dell'anziano, attraverso interventi assistenziali, sanitari, riabilitativi, socio-educativi e alberghieri. Tutte queste attività mirano a mantenere e, ove possibile, recuperare le capacità residue, rallentando i processi degenerativi legati a disabilità, età e patologie.

La struttura opera nel pieno rispetto dell'autonomia, della dignità e dell'identità di ciascun ospite, garantendo il diritto all'esercizio delle libertà individuali. Promuove inoltre la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria e alle relazioni con il contesto territoriale, creando occasioni di incontro e socializzazione.

Nel rispetto della normativa vigente, la RSA valorizza anche il contributo del volontariato – singoli, gruppi e associazioni – integrandolo all'interno dei propri programmi di intervento.

La RSA è conseguentemente impegnata a:

- ✓ Rispettare i diritti inviolabili della persona, tutelandone la libertà, la dignità e l'unicità;
- ✓ Assicurare imparzialità e trasparenza nell'erogazione dei servizi;
- ✓ Promuovere e facilitare l'esercizio dei diritti da parte di ogni ospite, con particolare attenzione a coloro che presentano maggiori difficoltà nel tutelare autonomamente i propri interessi;
- ✓ Favorire la consapevolezza del ruolo e delle responsabilità che ogni persona ospite assume all'interno della comunità di cui fa parte;
- ✓ Sostenere il diritto e il dovere all'ascolto reciproco, valorizzando la libertà di espressione e di pensiero, in particolare verso chi incontra difficoltà nel comunicare i propri bisogni, desideri o capacità;
- ✓ Garantire l'accesso all'informazione, sia a livello individuale che collettivo;
- ✓ Salvaguardare il diritto di ogni ospite di praticare e vivere liberamente la propria fede religiosa.

Le caratteristiche strutturali e alberghiere della Rsa Lice Mengoni

La RSA Lice Mengoni è una struttura moderna per anziani non autosufficienti, aperta nell'estate del 2017 e situata in via Palmiro Togliatti, n. 1/A a Vaiano. È gestita dalla società Villa Magli S.r.l., con sede legale a Prato in via Bologna, n. 164/14.

La struttura è stata autorizzata con provvedimento n. 25 del 17/07/2017 dell'Unione dei Comuni della Val di Bisenzio, per 44 posti residenziali. Successivamente, è stata autorizzata all'ampliamento a 48 posti con provvedimento n. 5 del 22/06/2020. Inoltre, è accreditata dalla Regione Toscana con provvedimento n. 4889 del 21/03/2022, in conformità con la normativa regionale vigente.

La Residenza accoglie i propri ospiti in un edificio progettato appositamente secondo i più moderni criteri costruttivi, che includono isolamento acustico, risparmio energetico e caratteristiche antisismiche.

La struttura si sviluppa su tre livelli:

- Piano terra: ospita la reception, la direzione della RSA, l'infermeria, l'ambulatorio medico, una spaziosa palestra per attività individuali e di gruppo, e un ampio salone per momenti di socializzazione e intrattenimento, dotato anche di poltrone reclinabili e servizi igienici. Sono presenti inoltre un locale parrucchiere (utilizzato anche dal podologo), spogliatoi per il personale, locali di servizio e un giardino protetto accessibile liberamente da ospiti, familiari e visitatori. Quest'area verde può essere utilizzata anche per attività sociali e ricreative.
- Primo e secondo piano: strutturati in modo analogo, ospitano ciascuno 12 camere doppie con bagno privato, tutte climatizzate e arredate con letti elettrici regolabili, reti a più snodi, sponde di protezione, comodini, armadi, tavoli e poltroncine relax. Per gli ospiti allettati sono disponibili tavolini servitori per i pasti a letto. Ogni posto letto dispone di sistema di chiamata per il personale e luci di cortesia notturne. Le camere sono predisposte per l'installazione di TV a schermo piatto. I bagni sono attrezzati con ausili per favorire l'autonomia e pulsanti per chiamate d'emergenza. Completano ciascun piano una spaziosa sala pranzo-soggiorno con angolo cucina e televisore con accesso a terrazze protette, un salottino con poltrone e TV, un locale per il bagno assistito e ulteriori locali di servizio.

La struttura dispone infine di un ampio parcheggio.

L'organizzazione degli spazi per nuclei residenziali autonomi, che corrispondono al piano primo e secondo, possono consentire di differenziare la struttura in moduli per gravità ed intensità assistenziale degli ospiti.

La recettività contenuta rispetto alle dimensioni dell'immobile, gli ampi spazi, i servizi e le attività previste, favoriscono la socializzazione e l'instaurarsi di un clima familiare e personalizzato tra ospiti, familiari e personale, e costituiscono un'opportunità per iniziative aperte al territorio da parte di associazioni di volontariato e della stessa comunità di Vaiano.

Procedure per accedere ai servizi offerti dalla RSA

La domanda di ammissione deve essere presentata in forma scritta e accompagnata da una relazione del medico di famiglia, che riporti eventuali patologie e/o insufficienze funzionali in atto, rilevanti per l'organizzazione dei servizi (come malattie infettive, necessità dietetiche particolari, esigenze di riabilitazione, ecc.). La relazione deve includere anche la terapia farmacologica in corso (preferibilmente utilizzando il modulo fornito dalla Struttura) e deve essere consegnata possibilmente con congruo anticipo rispetto alla data prevista per l'ingresso.

L'inserimento dell'ospite è subordinato all'esito negativo di un tampone per la ricerca del Covid-19, da effettuarsi prima dell'accesso in RSA.

Al momento dell'ingresso, l'utente e/o i familiari o l'amministratore di sostegno/tutore dovranno sottoscrivere il contratto di ospitalità, e l'impegno al pagamento della retta giornaliera (per ospiti privati) o, in caso di inserimento con contribuzione pubblica, della quota sociale a carico dell'ospite.

Dovranno inoltre essere forniti i seguenti documenti:

- Copia del documento di identità e del codice fiscale dell'ospite e del firmatario del contratto;
- Eventuali esenzioni o piani terapeutici;
- In caso di amministrazione di sostegno o tutela, copia della nomina del Tribunale;
- Per ospiti con contribuzione pubblica, anche l'impegnativa rilasciata dalla ASL e il Piano Assistenziale Personalizzato redatto dall'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale).

Al momento dell'ingresso, l'ospite o il suo familiare riceverà copia della Carta dei Servizi (qualora non già ricevuta) e del Regolamento interno della struttura.

Infine, verranno comunicate ai familiari e/o all'amministratore di sostegno/tutore tutte le informazioni pratiche relative all'accoglienza nella RSA, tra cui: gestione della lavanderia ed etichettatura degli indumenti, modalità di contabilizzazione del rimborso dei ticket per i farmaci, procedure per gli accrediti bancari della retta, regole per le uscite dell'ospite con i familiari, possibilità di usufruire di eventuali servizi extra,

Retta della RSA

La retta giornaliera della RSA Lice Mengoni in regime privato è di € 116,50 al giorno, a totale carico dell'ospite.

In caso di compartecipazione pubblica, la retta *si compone* di una quota sanitaria direttamente a carico della ASL e di una quota sociale di € 62,50 che potrà essere in parte a carico del Comune di residenza/SDS o a carico del cittadino in base ai calcoli effettuati dagli uffici pubblici competenti (con determinazione della quota di compartecipazione a carico dell'interessato).

L'impegnativa rilasciata dagli uffici dei servizi socio sanitari competenti indica l'eventuale quota di compartecipazione a diretto carico dell'ospite e dei familiari. In assenza di tale indicazione l'ospite ed i suoi familiari/amministratori di sostegno sono tenuti al pagamento dell'intera quota di parte sociale sopra indicata.

Eventuali successivi conguagli a favore dell'Ospite da parte dei Comuni/SDS saranno recepiti dalla Struttura e quindi liquidati non appena gli enti interessati avranno provveduto al pagamento nei confronti della RSA della corrispondente somma a compensazione.

La Struttura, fatto salvo quanto previsto in materia di cauzione (vedi regolamento interno), in nessun caso potrà richiedere anticipazione alcuna all'utente, né ai familiari del medesimo, della quota della retta eventualmente dovuta da parte dell'Azienda Sanitaria.

L'importo della retta è soggetto a rivalutazione annuale ISTAT (indice FOI) e può essere variato dal gestore previo preavviso di 30 gg, come meglio precisato nel regolamento interno.

La retta comprende le sole prestazioni espressamente indicate nella presente carta dei servizi della RSA e regolamento interno; tutto ciò che non è quindi indicato come compreso nella retta deve intendersi a carico dell'utente (vedasi ticket, farmaci, trasporti sociali, etc ...).

L'amministrazione consegna, ad ogni Ospite o suo congiunto che ne faccia richiesta, una dichiarazione relativa ai pagamenti effettuati alla Residenza al fine di poter usufruire dei benefici fiscali previsti dalle norme di legge.

Si informa infine che è possibile scaricare la scheda riepilogativa della RSA accedendo al Portale regionale delle RSA tramite l'indirizzo che segue: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>.

Conservazione del posto

All'ospite è garantita la conservazione del posto oltre che per ricoveri presso strutture ospedaliere o case di cura anche per brevi soggiorni climatici e rientri in famiglia per la durata e con le modalità ed i corrispettivi economici previsti dal Regolamento interno della struttura.

Dimissione dell'ospite

La dimissione dell'Ospite, quando questa non avvenga per decesso o per volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, potrà verificarsi, come meglio dettagliato nel regolamento interno per: • **inosservanza reiterata delle norme di comportamento** da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari, con grave, manifesta e perdurante incompatibilità con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti; • per **aggravamento dello stato di salute** dell'Ospite che determini la necessità di una diversa assistenza; • per **morosità**.

Il regolamento interno disciplina anche le dimissioni volontarie, sempre consentite con preavviso scritto.

In caso di dimissione o decesso dell'Ospite il familiare/l'amministratore di sostegno/il tutore deve provvedere al ritiro di tutti gli effetti personali entro e non oltre 30 giorni, nonché dei medicinali in giacenza in RSA qualora non abbiano espresso di rinunciarvi in favore della stessa.

Orario di apertura della RSA e uscite degli ospiti

La RSA Lice Mengoni garantisce un'attività assistenziale continuativa, attiva 24 ore su 24 per tutto l'anno.

Le visite sono consentite ogni giorno dalle ore 8.00 alle ore 20.00, con possibilità di accesso oltre questi orari previa autorizzazione del Direttore/Infermiere in turno.

La struttura favorisce le visite di familiari e amici, così come il contributo di volontari, singoli o in gruppo, secondo modalità e progetti concordati con la Direzione. Per garantire la privacy, in particolare durante l'alzata, la messa a letto, la somministrazione delle terapie e dei pasti è limitato l'accesso, ai soli piani primo e secondo, sino alle ore 9:30 e dalle 19:00, nonché durante la somministrazione dei pasti (ore 12 e ore 18), salvo autorizzazioni specifiche in caso di necessità.

Eventuali uscite degli ospiti accompagnati dai parenti e conoscenti devono essere comunicate alla struttura, direzione, segreteria o infermieri; all'atto di uscita dovrà essere sottoscritto l'apposito modulo.

È consentito, ed auspicato quando possibile, il rientro in famiglia per brevi periodi dell'Ospite, compatibilmente con le sue condizioni di salute e le esigenze assistenziali.

Nel corso dell'anno, compatibilmente con le condizioni personali dell'ospite e organizzative, vengono programmate alcune uscite di gruppo (es. visita al mercato locale, gita al mare, ...). Per partecipare, è necessaria l'autorizzazione firmata dall'ospite interessato o dai suoi familiari/responsabile legale, che sarà raccolta dalla segreteria, dalla direzione o dall'infermiere in turno.

Le visite e le uscite temporanee degli ospiti possono essere sospese o limitate in base a disposizioni normative nazionali o regionali, o in caso di particolari condizioni. In tali situazioni, verranno comunicate tempestivamente le nuove modalità di accesso e visita tramite apposita nota informativa.

Giornata tipo della RSA

La giornata tipo che segue è indicativa; ogni programmazione di attività dovrà infatti fare riferimento ai progetti individuali (PAI) elaborati dall'equipe multidisciplinare in base alle specifiche condizioni ed ai bisogni assistenziali degli anziani inseriti nella RSA.

Fascia Oraria	ATTIVITÀ DELLA GIORNATA TIPO DELL'OSPITE DELLA RSA	
6:30-9:15	• Inizio attività a partire da coloro che sono già svegli e prosecuzione, dalle ore 7:00, con la sveglia di tutti gli altri; igiene personale, mobilitazione, bagno assistito come da programma o in caso di necessità, vestizione; • Assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici, terapia parenterale, controllo pv, etc.); • Trasferimento nella sala da pranzo al piano; • Colazione nella sala o in camera in base alle situazioni di ogni ospite - il personale assiste coloro che non sono autonomi; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.;	• Soddiscimento • Sorveglianza; • Assistenza infermieristica (medicazioni, prelievi ematici, terapia parenterale, controllo pv, etc.); • Trasferimento nella sala da pranzo al piano; • Colazione nella sala o in camera in base alle situazioni di ogni ospite - il personale assiste coloro che non sono autonomi; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; • Assistenza infermieristica di routine emergenza; • Prestazioni di podologo/parrucchiere come da programma settimanale.
9:15-11:30	• Attività socio-educative, stimolazione cognitiva, terapie occupazionali e/o attività di intrattenimento secondo la programmazione, nella sala animazione al PT, nei soggiorni ai piani, in camera degenza al bisogno o in giardino/all'esterno; • Attività fisioterapica secondo programmazione e piani personalizzati, in palestra, nei saloni, in camera degenza al bisogno o in giardino; • Attività libere con sorveglianza; • Idratazione con bevande fresche/calde in base alle richieste ed alla stagione; • Assistenza infermieristica di routine emergenza; • Prestazioni di podologo/parrucchiere come da programma settimanale.	
11:30-12:00	• Igiene personale; • trasferimento nelle sale pranzo e preparazione allo stesso;	
12:00-13:00	• Distribuzione del pasto ai tavoli nelle sale pranzo o in camera in base alla situazione dell'ospite; per chi non è in grado autonomamente è seguito dal personale con supervisione dell'inf.; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.;	
13:00-14:45	• Igiene orale; • Relax post-prandiale, con eventuale riposo a letto per chi lo desidera o secondo prescrizione mediche o PAI; • Assistenza infermieristica di routine e/o emergenza; • Socializzazione libera; • Alzata dopo il riposo a letto;	
14:45-17:30	• Attività socio-educative, stimolazione cognitiva, terapie occupazionali e/o attività di intrattenimento secondo la programmazione, nella sala animazione al PT, nei soggiorni ai piani, in camera degenza al bisogno o in giardino/all'esterno; • Attività fisioterapica secondo programmazione e piani personalizzati, in palestra, nei saloni, in camera degenza al bisogno o in giardino; • Attività libere con sorveglianza; • Idratazione con bevande fresche/calde in base alle richieste ed alla stagione; • Bagni assistiti come da programma o in caso di necessità; • Assistenza infermieristica di routine e/o emergenza; • Socializzazione libera; • Distribuzione della merenda come da schema settimanale (gelato, budino, yogurt, the, succhi di frutta, ...), con l'aiuto degli operatori per coloro che non sono autonomi; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.; • Prestazioni di podologo/parrucchiere come da programma settimanale.	
17:30-18:00	• Igiene personale; • trasferimento nelle sale pranzo e preparazione allo stesso;	
18:00-19:00	• Distribuzione del pasto ai tavoli nelle sale pranzo o in camera in base alla situazione dell'ospite; per chi non è in grado autonomamente è seguito dal personale con supervisione dell'inf.; • Somministrazione e assunzione terapia da parte inf.;	
19:00-20:30	• Preparazione al riposo notturno nel rispetto delle abitudini e delle possibilità individuali; • Attività libere con sorveglianza;	
20:30-6:30	• Vigilanza e controllo periodico (posizionamenti, assorbenti, ...) ospiti nelle camere; • Assistenza alla persona e infermieristica secondo pianificazione assistenziale individuale, su chiamata o in relazione alle necessità; • Spegnimento TV nelle camere e nei saloni.	

L'assistenza personalizzata è garantita attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI), elaborato dall'equipe multidisciplinare, tenendo conto anche delle indicazioni del curante dell'ospite, nonché degli eventuali suggerimenti e proposte dell'ospite stesso e dei suoi familiari.

Il PAI, oggetto di revisioni periodiche, consente di individuare gli interventi necessari e di definire i modi ed i tempi previsti per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Questi obiettivi mirano a mantenere - e, quando possibile, a recuperare - le capacità residue di ciascun ospite, ritardando quanto più possibile i processi involutivi e degenerativi legati all'età e alle patologie.

In questo percorso, assumono un ruolo fondamentale le attività di animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, nonché le iniziative ricreative e di socializzazione, elementi essenziali per garantire un'elevata qualità della vita all'interno della struttura.

Tutela della salute

Gli ospiti della Struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale presenti nel territorio.

A fini terapeutici, lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli ospiti, come previsto dalla normativa regionale.

Ogni utente pertanto, al momento dell'ingresso nella RSA, dovrà indicare il proprio medico di medicina generale (c.d. medico di famiglia). Per visite mediche specialistiche e per altre necessità di tipo sanitario e sociale gli utenti utilizzeranno a loro scelta i servizi della ASL, del Comune o di altre organizzazioni presenti sul territorio.

La RSA si occupa dell'organizzazione del trasporto degli assistiti da e per la Struttura secondo i programmi individuali di intervento ed eventuali esigenze del momento - il relativo costo, in base alla natura del trasporto, sociale o sanitario, sarà rispettivamente a carico dell'ospite o del servizio sanitario - e della prenotazione/disdetta delle prestazioni.

La struttura non provvede al servizio di trasporto verso e dalla Rsa, prestazione quindi che rimane a carico dell'Ospite.

La Struttura si impegna a promuovere ogni rapporto con i competenti servizi socio-sanitari territoriali per assicurare alle persone ospitate la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione.

La Struttura per i propri ospiti non autosufficienti si impegna:

- a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali (PAI) di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente;
- in caso di necessità, a chiamare il medico curante della persona ospitata e/o guardia medica e/o 118;
- in caso di malattia, a prestare alla persona ospitata tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella struttura;
- a fornire le necessarie prestazioni infermieristiche mediante personale formato a termini di legge;
- a curare l'approvvigionamento e la conservazione dei farmaci, parafarmaci, materiali ad uso individuale (quali a titolo solo esemplificativo fleet, calze mediche, etc...) con costi a carico dell'utente se non di competenza del SSN, nonché la corretta somministrazione delle terapie prescritte;
- a seguire per ciascuna persona ospitata, la dieta prescritta dal medico curante e, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale nel caso di diete particolari ove previste dai LEA;
- ad avvisare, in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata, i familiari, l'eventuale amministratore di sostegno o, in loro assenza, la persona da questi indicata;
- mantenersi aggiornato sull'andamento di un eventuale ricovero.

Le informazioni sul quadro clinico dell'Ospite devono essere richieste dai familiari esclusivamente al medico curante di fiducia dell'ospite e, per quanto di sua competenza, all'infermiere di turno e al fisioterapista.

Non è consentito, a tutela degli Ospiti, introdurre nella residenza alimenti non confezionati o in confezioni non integre o privi di data di scadenza. In ogni caso la consegna di dolci ed alimenti vari agli Ospiti, date le patologie connesse alla alimentazione (diabete, difficoltà nella deglutizione, etc ...), deve essere preventivamente autorizzata dalla Direzione e/o infermieri in turno. Analogamente, non è consentito somministrare il vitto ai propri congiunti in assenza di specifica autorizzazione da parte degli infermieri.

Prestazioni erogate dalla RSA a favore dell'ospite

La struttura garantisce la presenza di infermieri H24.

Gli Ospiti della RSA saranno assistiti dal personale della Struttura e parteciperanno a tutte le attività di animazione e fisioterapia secondo la pianificazione settimanale e nel rispetto dei singoli PAI.

Sarà fornito dalla Struttura il materiale sanitario (come previsto dalle vigenti normative regionali in materia), i prodotti per l'igiene personale nonché gli ausili per l'incontinenza (secondo le esigenze dell'utente) e, ove previsto, gli ausili (carrozzina, deambulatore...); in ogni caso gli Ospiti, se già muniti di quest'ultimi, dovranno accedere alla struttura con i propri.

Nel corso dell'intera giornata verranno forniti i seguenti pasti: colazione, pranzo, merenda e cena.

Il menù, sia estivo che invernale (esposti nella bacheca delle sale pranzo), rispondente alla tabella dietetica approvata dalla ASL, offre alternative fisse giornaliere; la ditta esterna che si occupa della preparazione dei pasti assicura anche, in caso di prescrizione medica, il rispetto di diete speciali personalizzate (in presenza ad es. di disfagia, allergie, ...).

La Struttura offre altresì la possibilità agli Ospiti ed ai loro familiari di accedere gratuitamente al *servizio di sostegno e supporto psicologico* sia in fase di ingresso, (momento stressante ed a volte traumatico), che durante la permanenza, per favorire la soluzione di problematiche assistenziali e/o relazionali. Lo psicologo si occupa anche della valutazione della capacità cognitive e dell'umore degli ospiti, proponendo anche, se necessario, strategie personalizzate di intervento inserite nel PAI. È presente in struttura due volte a settimana e contattabile telefonicamente ogniqualvolta vi sia necessità.

Gli Ospiti della RSA hanno diritto ad accedere anche agli altri servizi erogati dalla struttura: igiene e cura della persona, servizio di parrucchiere con taglio e messa in piega e podologo (questi a carico della Struttura una volta al mese), fornitura della biancheria piana e da toeletta, servizio di consegna agli ospiti che ne fanno richiesta di quotidiani e riviste prescelte, smistamento agli ospiti dell'eventuale posta che dovesse arrivare a loro nome senza rispondere di eventuali ritardi nel ritiro e/o lettura della stessa.

La Struttura promuove il mantenimento dei rapporti sociali (familiari ed amicali) e quindi favorisce le visite di parenti e conoscenti nonché la partecipazione di volontari, singoli o in gruppo.

Nelle ore diurne è garantita infatti la libertà di accesso e di frequenza compatibilmente con le esigenze di vita degli altri ospiti e con il rispetto della loro privacy. Organizza, tra le altre attività di intrattenimento, iniziative sociali, culturali che prevedono anche l'uscita all'esterno della Struttura di gruppi di Ospiti (accesso a musei, partecipazione ad iniziative del paese, bar, ...). La Struttura infine promuove attività ed iniziative aperte alla cittadinanza con progetti che coinvolgono giovani ed anziani (celebrazione settimanale della S. Messa, saggi di danza, rappresentazioni teatrali, ...). È assicurata altresì l'assistenza religiosa nel rispetto delle libere scelte dei singoli utenti.

Si ricorda che l'assistenza medica alla persona è garantita dal MMG convenzionato di libera scelta dell'ospite e in caso di necessità dai servizi sanitari presenti nel territorio come indicato successivamente.

Si ricorda che i capi devono essere identificati mediante marcatura prima dell'ingresso in struttura. Si suggerisce altresì di limitare capi particolarmente delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio.

Si suggerisce di non trattenere con sé (o lasciare all'Ospite) e/o beni preziosi per i quali in ogni caso la Struttura si solleva da ogni responsabilità in caso di furto e smarrimento. Qualora vi sia la necessità di lasciare all'Ospite piccole somme di denaro per far fronte agli eventuali bisogni giornalieri -es. sigarette, distributori automatici- o anche per soddisfare la serenità psicologica dell'ospite è possibile ricorrere al deposito e custodia in cassaforte tramite la segreteria della struttura.

Assetto organizzativo e figure professionali della Struttura

Tutto il personale della Struttura è in possesso dei titoli di studio e dei requisiti professionali previsti dalla vigente normativa (DPGR n. 2R/2018).

Le figure professionali impiegate nella RSA sono le seguenti:

Direttore

Sovrintende l'intera attività della RSA e del personale, ne organizza e dirige l'attività, tiene i rapporti con enti e servizi pubblici, nonché con i familiari degli ospiti. È presente

Infermieri

Esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale, operando nel rispetto delle direttive del medico curante dell'ospite per quanto attiene l'area delle prestazioni sanitarie; esercitano altresì funzione di supervisione dell'attività di assistenza alla persona, assicurando la verifica del corretto svolgimento delle attività assistenziali. Il servizio infermieristico è garantito 24 ore su 24; per una più adeguata risposta alle necessità organizzative nel rispetto del monte orario dovuto sono previsti sia turni in quinta

(P/M/N/smonto/libero) che giornalieri (4 gg di lavoro/un libero).

Fisioterapisti

Individuano, anche secondo le indicazioni dei medici, programmi individuali di trattamento finalizzati al mantenimento e, ove possibile, al recupero parziale delle funzionalità muscolo scheletriche dell'ospite.

Il servizio è garantito dal lunedì al venerdì nella fascia mattutina e pomeridiana ed il sabato mattina.

Animatore-Educatore professionale

Promuove la partecipazione sociale, ludica, culturale, la socializzazione e l'integrazione degli ospiti fra loro; collabora con la direzione e le altre figure professionali nello sviluppo e mantenimento dei rapporti con i familiari e con le realtà esterne e associazioni di volontariato.

Il servizio è garantito dal lunedì al sabato nella fascia mattutina e pomeridiana.

Operatori addetti alla assistenza alla persona (ADB/OSA/OSS/OSSS)

Assicurano i compiti di assistenza diretta alla persona, in base ai bisogni e necessità di ciascun Ospite nel rispetto della giornata tipo e dei singoli PAI nonché secondo le indicazioni degli infermieri e dei fisioterapisti. Il servizio di assistenza alla persona è garantito 24 ore su 24; per una più adeguata risposta alle necessità organizzative nel rispetto del monte orario dovuto sono previsti sia turni in quinta (P/M/N/smonto/libero) che giornalieri (4 gg di lavoro/un libero).

Personale addetto ai servizi generali

Addetti/Impiegati presso la struttura nella attività di segreteria, amministrazione, reception, pulizie e manutenzione.

L'organizzazione, seppur non previsto dalla normativa vigente, offre anche il servizio di **supporto psicologico** agli ospiti ed ai loro familiari. La psicologa si occupa altresì della valutazione e stimolazione delle capacità cognitive degli ospiti. Il servizio è garantito due volte a settimana.

Medico curante dell'ospite (MMG)

È il responsabile della salute e cura dell'ospite della struttura come previsto dalla normativa vigente; dispone le prestazioni assistenziali, sanitarie e non, necessarie per il miglior mantenimento delle condizioni di salute e di vita dell'ospite e per la sua cura. La RSA promuove il massimo coinvolgimento dei medici di medicina generale nella definizione dei Piani assistenziali individualizzati e nel monitoraggio degli stessi. Il medico accede nel rispetto della DGRT n. 364/2006 ed anche ogniqualvolta ce ne sia necessità.

Gli standard del personale sono determinati in base ai parametri previsti dalla vigente normativa (DPGR n. 2R/2018) calcolati in base all'occupazione dei posti letto della Struttura.

Tutti i **servizi erogati tramite soggetti terzi** (a titolo esemplificativo non esaustivo il servizio di parrucchiere, del podologo, il lavanolo della biancheria piana, il servizio di ristorazione, il servizio di lavaggio biancheria ospiti, ...) sono affidati a professionisti/imprese qualificati e dotati di specifiche credenziali e certificazioni.

La Società prevede e garantisce un programma di formazione continua per tutto il personale impiegato all'interno della Struttura.

È inoltre assicurato un costante aggiornamento professionale, articolato in un piano formativo specificamente pensato per ciascuna figura professionale. Particolare attenzione è riservata allo sviluppo delle competenze relazionali, fondamentali per instaurare e mantenere un rapporto umano di qualità con gli Ospiti.

Rispetto della privacy

Tutti i dati che riguardano la persona sono gestiti nel rispetto del codice sulla privacy, in base alla normativa specifica vigente. Tutti i documenti relativi a singoli ospiti, anche successivamente alla loro dimissione, sono conservati in spazi appositi, anche su cloud, e possono essere visionati soltanto dai soggetti autorizzati. Qualsiasi tipo di documento, compresa l'eventuale copia della cartella clinica, sarà consegnata in busta chiusa.

Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza e nei confronti degli ospiti e delle informazioni relative al loro stato di salute, sia durante i colloqui che l'esecuzione delle prestazioni socio-sanitarie. All'interno della struttura è previsto il rispetto dell'Ospite e della sua riservatezza, in particolare per coloro che non sono autonomi saranno adottate procedure e comportamenti atti a garantire la riservatezza e l'attenzione alla dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

Segnalazioni – Suggerimenti

L'Ospite o chi per esso, può fornire suggerimenti o presentare segnalazioni di disservizio, sia verbalmente che per iscritto, utilizzando l'apposita modulistica che si trova in Struttura o inviando una comunicazione agli Uffici indirizzandola alla Direzione o alle figure di coordinamento. La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento della segnalazione, provvederà a rispondere indicando, ove necessario, l'azione di miglioramento eventualmente apportata.

Norme e funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli ospiti

Al fine di favorire la partecipazione dei familiari degli ospiti alla verifica costante della vita della comunità, è prevista la presenza di un organismo di rappresentanza degli ospiti e delle loro famiglie della RSA.

Tale organismo è composto da 3 rappresentanti eletti ogni 2 anni tra gli ospiti, i familiari o loro legali rappresentanti e si riunirà almeno due volte l'anno insieme al responsabile della struttura per valutare eventuali disservizi ed avanzare proposte e/o suggerimenti operativi atti a migliorare il servizio offerto agli ospiti. Delle riunioni sarà tenuto verbale da indirizzare alla direzione della Struttura.

Sistema di valutazione della soddisfazione

La Struttura consapevole dell'importanza dell'opinione degli ospiti e/o dei loro familiari conduce indagini periodiche per la valutazione dei servizi offerti.

Questo strumento, compilato anche in forma anonima, consente di rilevare la qualità percepita circa i servizi erogati dalla Struttura, nonché eventuali suggerimenti e/o spunti per migliorare gli stessi ed aumentare il loro gradimento.

I risultati, frutto dell'elaborazione dei dati raccolti, verranno sintetizzati in una nota e comunicati dalla Direzione al Comitato Ospiti-Parenti nella prima riunione utile.