

## Carta dei servizi

### RSA e STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER ANZIANI “ PABLO NERUDA ”

Come raggiungerci



Via Pablo Neruda n.10  
50051 CASTELFIORENTINO  
tel.: 0571/878345  
E-mail: [residenza.neruda@uslcentro.toscana.it](mailto:residenza.neruda@uslcentro.toscana.it)

<b>Indice</b>	
<b><u>Introduzione</u></b>	<b>3</b>
<b><u>Finalità</u></b>	<b>3</b>
<b><u>Principi ispiratori</u></b>	<b>3</b>
<b><u>Caratteristiche della struttura</u></b>	<b>4</b>
<b><u>Modalità di accesso e dimissioni</u></b>	<b>5</b>
<u>Accoglienza</u>	5
<u>Conservazione del posto</u>	5
<u>Orario visite</u>	5
<u>Dimissioni</u>	5
<b><u>Organizzazione del servizio</u></b>	<b>6</b>
<u>Caratteristiche del Servizio delle prestazioni</u>	6
<u>Prestazioni alberghiere</u>	6
<u>Servizi alla persona</u>	6
<u>Giornata tipo</u>	7
<u>Assetto organizzativo interno</u>	8
<u>Riferimenti contrattuali</u>	8
<b><u>Tariffe delle prestazioni</u></b>	<b>8</b>
<b><u>Gestione delle informazioni e partecipazione</u></b>	<b>8</b>
<b><u>Gestione reclami</u></b>	<b>9</b>
<b><u>Rilevazione gradimento</u></b>	<b>9</b>
<b><u>Disposizioni finali</u></b>	<b>9</b>

## **INTRODUZIONE**

Il presente documento denominato “Carta dei servizi della RSA e Centro Diurno PABLO NERUDA” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’USL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

### **Finalità**

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso la struttura e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

### **Principi ispiratori**

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

#### **Uguaglianza**

L’accesso e le regole di erogazione del servizio è uguale per tutti.

#### **Imparzialità**

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

#### **Continuità**

L’erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

#### **Partecipazione**

La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al comitato di partecipazione. L’utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

#### **Efficienza ed efficacia**

I servizi sono erogati in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.

#### **Trasparenza**

Agli utenti e loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

## CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA



La RSA “Pablo Neruda” e Centro Diurno aggregato è una struttura residenziale e semiresidenziale per anziani non-autosufficienti, gestita dall’impresa sociale in regime di appalto per la ASL Toscana Centro. Il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari rivolti a persone anziane non-autosufficienti.

La RSA “Pablo Neruda” e Centro Diurno aggregato è una struttura finalizzata all’accoglienza temporanea o permanente di persone anziane non-autosufficienti titolari di un progetto assistenziale individuale di inserimento in struttura residenziale o di frequenza di struttura semiresidenziale.

La struttura è autorizzata al funzionamento per 40 posti letto sia temporanei che definitivi per la RSA e 9 posti per il Centro Diurno.

La RSA “Pablo Neruda” e il Centro Diurno aggregato fornisce interventi socio-assistenziali e socio-sanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell’individuo.

La RSA “Pablo Neruda” e il Centro Diurno aggregato sono ubicati in Via Pablo Neruda n. 10 Castelfiorentino, provincia di Firenze.

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro con una superficie di circa 450 mq ed è articolato su due piani e ha un ampio giardino.

## **MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI**

La RSA "Pablo Neruda" e il Centro Diurno accoglie persone anziane che hanno compiuto i 65 anni o persone che non hanno compiuto i 65 anni ma che hanno un progetto personalizzato elaborato in UVM.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

In base alla Legge RT 66/2008 la presa in carico del cittadino anziano non autosufficiente si attiva con la presentazione della scheda di accesso e valutazione del bisogno alla zona Distretto/SDS e conseguente elaborazione di un piano assistenziale individuale.

Sarà la UVM a definire il progetto personalizzato e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/SDS.

### **Accoglienza**

Il momento della ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, il soggetto e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

### **Conservazione del posto**

Viene fatto riferimento al Regolamento.

### **Orario visite**

La RSA "Pablo Neruda" non prevede orari per le visite dei parenti e degli amici ma è preferibile concordare gli accessi con il personale della struttura.

Alle persone in visita è comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;
- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile;
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

### **Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire per:

- . scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- . inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della équipe multidisciplinare competente per territorio (UVM) o richiesta di dimissioni volontarie;

. gravi infrazioni del regolamento interno.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### Caratteristiche del Servizio delle prestazioni

La RSA “Pablo Neruda” e il Centro Diurno aggregato erogano le seguenti prestazioni:

#### Prestazioni alberghiere

**Servizio mensa:** il vitto, fornito da una ditta di ristorazione esterna, è vario ed alternato e garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti.

**Servizio lavanderia e guardaroba:** la struttura offre per gli ospiti residenziali un servizio di lavanderia interna per gli indumenti personali, esterna per la biancheria piana.

**Pulizie degli ambienti:** sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

#### Servizi alla persona

**Assistenza di base e alla persona:** erogata da operatori addetti, qualificati, che aiutano la persona nelle sue esigenze quotidiane.

**Assistenza infermieristica:** l'Infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

**Assistenza riabilitativa:** è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

**Attività educativa e di animazione:** è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

**Parrucchiere/Barbiere/Podologo/Pedicure** sono assicurati a tutti gli ospiti con interventi a cadenza mensili o all'occorrenza.

**Altre attività** la struttura offre un'ampia varietà di attività ricreative/riabilitative sia interne che esterne che comprendono, laboratori manuali, uscite all'esterno, attività di socializzazione etc. anche in collaborazione con Associazioni del territorio.

#### **Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri:**

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta.

#### Giornata tipo

**La giornata dell'ospite in RSA è così strutturata:**

<b>Fasce orarie</b>	<b>Attività</b>
7:30 - 9:00	Sveglia, igiene personale, terapie
8:00 - 9:30	Colazione
9:30 - 11:30	Attività di animazione e riabilitazione
12:00 - 13:00	Pranzo
13:00 - 15:00	Riposo pomeridiano
15:00 - 18:00	Merenda e attività di animazione e riabilitazione
18:30 - 19:30	Cena
Dalle 20:30	Preparazione per la notte e riposo notturno

## **Giornata tipo**

**La giornata dell'ospite al Centro Diurno è così strutturata:**

<b>Fasce orarie</b>	<b>Attività</b>
9:00- 9:30	Entrata, accoglienza e colazione
9:30-12:00	Attività di animazione e riabilitazione
12:30-13:30	Pranzo
13:30-15:00	Riposo pomeridiano
15:00-17:00	Merenda e attività di animazione e riabilitazione
17.00	Uscita

*Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese*

## **Assetto organizzativo interno**

La Direzione della struttura è assegnata all'impresa sociale aggiudicataria dell'appalto. Il personale, è dipendente dell'impresa sociale aggiudicataria della Gara di Appalto che, per ogni settore di attività e per profilo professionale, avrà come riferimento i parametri di personale previsti dal Regolamento Regionale 2/r del 9 gennaio 2018 per la tipologia di struttura.

## **Organico**

Il personale è composto da:

- Direttore della struttura;
- Infermieri professionali;
- Educatori/animatori;
- Fisioterapisti;
- Operatori socio-sanitari;
- Addetti alle pulizie;
- Addetti alla lavanderia.

La gestione del servizio si avvale del personale dell'impresa sociale per il quale si applica il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dagli integrativi territoriali.

## **TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

Il costo del servizio è determinato dalle spese di gestione complessiva.

Il costo è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla USL competente territorialmente, e in quota sociale, a carico dell'ospite della struttura secondo quanto stabilito nell'impegnativa e del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali secondo i regolamenti delle Zone/SdS .

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali. L'importo della retta complessiva è definita dalla USL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la USL TC invia alla persona, familiare o rappresentante legale.

## **GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE**

### **Informazioni**

Dal momento dell'accesso, l'equipe degli operatori della struttura, aggiorna ed integra le informazioni relative alla persona utilizzando la cartella personale dove confluiscono tutte le informazioni dell'ospite.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità, di integrazione, di socializzazione, e/o quelle di tipo sanitarie (ove presenti) sono fornite dal Responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari, o ai rappresentanti legali.

### **Partecipazione**

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato è composto almeno da tre persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro,

per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno o tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'Assemblea con tutti i familiari.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati all'URP della USL Toscana Centro.

## **RILEVAZIONE GRADIMENTO**

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite e al familiare/legale rappresentante di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

Una copia della presente carta dei servizi sarà consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonché per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati.

La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente carta dei servizi si rimanda alle normative sui servizi socio sanitari regionali e nazionali.