

Carta dei servizi ***R.S.A. Fattoria di Castello***

Accreditata ai sensi della l.r. 28/12/09 n.82



RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

indice

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1. RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE.....	6
3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO PRESTAZIONI	9
3.1 PRINCIPIO DELLA LIBERA SCELTA	9
3.2 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	9
3.3 DESTINATARI DEI SERVIZI.....	10
3.4 FINALITÀ E OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI	11
3.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI E SERVIZI OFFERTI	12
3.6 ASSETTO ORGANIZZATIVO E PROFILI PROFESSIONALI	13
4 VOLONTARIATO.....	13
5 SERVIZI ACCESSORI E COMFORT	14
5.1 PERSONALIZZAZIONE DELLE CAMERE.....	14
5.2 COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO	14
5.3 PRESTAZIONI SPECIFICHE NEL NUCLEO RSA.....	14
5.4 GESTIONE E CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI	14
6 ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE.....	15
6.1 GIORNATA TIPO.....	15
6.2 L'ORARIO DELLE VISITE	16
7 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	16
8 TARIFFE DELLE PRESTAZIONI	17
9 STRUMENTI E FORME DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	19
9.1 OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ	19
9.2 ACCREDITAMENTO REGIONALE	21
9.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE SPECIFICHE	21

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

9.4	AUDIT	21
9.5	VERIFICA E RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO	21
9.6	RECLAMI E SUGGERIMENTI	22
10	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	24
3.1.	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE – GENERALE	24
10.1	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE – CONSENSO INFORMATO.....	24
10.2	DIRITTO ALLA RISERVATEZZA – CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI	24
10.3	DOVERI DELL'UTENTE	25
11	INFORMAZIONI UTILI PER L'INGRESSO	27
11.1	DOCUMENTI NECESSARI	27
11.2	CORREDO PERSONALE.....	27
12	CONTATTI	28
13	COME RAGGIUNGERCI.....	28

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***Obiettivi della carta dei servizi.**

La Carta dei Servizi è rivolta agli anziani, ai loro famigliari e ai cittadini che usufruiscono direttamente o indirettamente i servizi della Residenza:

- **È uno strumento di conoscenza** per capire come è organizzato il servizio residenziale di assistenza, in base a quali principi opera, dove si trova, come si può essere ammessi ed entrare in contatto e chi sono i responsabili.
- **È uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani.
- **È uno strumento di tutela** per assicurare all'anziano l'assistenza di cui ha bisogno, il rispetto della propria dignità di persona e chiarezza sugli obblighi a cui si deve conformare.
- **È uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra la Committenza, il gestore dei servizi e i suoi destinatari.

I valori di riferimento ispiratori della presente Carta dei Servizi su cui si basa la filosofia dell'Azienda ed ai quali l'intera organizzazione deve costantemente far riferimento, sono i seguenti:

- rispetto dei diritti dell'ospite
- corretto utilizzo delle risorse umane
- efficienza ed efficacia dell'organizzazione

La struttura intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, è valida fino al successivo rinnovo.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Sezione prima
Presentazione della R.S.A e
Principi fondamentali

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***1. Residenza Sanitaria Assistenziale**

La struttura è antichissima e ha subito nel tempo numerose trasformazioni. Dopo la fine del secondo conflitto mondiale, la struttura divenne il "Preventorio di Santa Maria Assunta" che accoglieva bambini, provenienti principalmente da Livorno, in situazione di povertà e marginalità sociale. Il collegio continuò a funzionare con ritmo costante fino agli anni '60. Nel 1981 la struttura fu acquistata dal Comune di Rosignano Marittimo e per i primi anni a seguire fu utilizzato in parte come palestra e mensa centralizzata del Circolo Didattico ed infine come asilo comunale. La gestione oggi è affidata in regime di concessione al Consorzio Sociale Tirreno, formato dal Consorzio Nuovo Futuro, Consorzio Zenit e dalla Cooperativa Di Vittorio, che nel 1997 con contributo della Regione Toscana e della Comunità Economica Europea, hanno contribuito alla ristrutturazione del fabbricato. La struttura ha a disposizione 43 posti letto con camere singole, doppie e triple tutte con bagno privato e presa TV. La RSA garantisce tutti gli spazi necessari per i servizi da offrire alle persone ospitate. Le camere sono dotate di arredi idonei alle necessità degli ospiti, armadio individuale con cassetiera, mobile arredo per TV e suppellettili personali, comodo. Durante la loro permanenza gli ospiti potranno usufruire degli spazi comuni, dove possono incontrare i propri parenti, giocare a carte o semplicemente leggere il giornale o un libro a disposizione nell'apposita libreria. La RSA è dotata di palestra attrezzata per l'attività di recupero e di mantenimento delle capacità motorie degli anziani ospiti. L'accesso a essa è programmato in modo tale da svolgere sia delle attività di gruppo che i trattamenti individuali previsti dal piano riabilitativo individuale stabilito dalla équipe di struttura.

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***2. Principi fondamentali a tutela dell'utente**

L'attività rivolta agli utenti si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza - Appropriatezza e Personalizzazione dell'assistenza.

Ogni persona ha diritto a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità.

I comportamenti degli operatori verso l'Utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia, professionalità e imparzialità.

Continuità.

La Struttura assicura la continuità e la regolarità nell'erogazione del servizio; Nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l'interruzione di uno o più servizi, la Struttura adotterà misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Inoltre, al variare delle condizioni dell'utente, la Struttura

propone adeguamenti al piano individuale delle prestazioni e/o spostamenti in servizi più adeguati presenti nella rete dei servizi territoriali.

Partecipazione.

La Struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall'Ente.

L'ospite e/o il parente potranno partecipare alla vita della struttura attraverso le modalità contemplate nella presente Carta dei Servizi.

È prevista la nomina ed il funzionamento di un organismo di rappresentanza dei parenti e degli anziani (comitato parenti) aperto alle rappresentanze delle OO.SS dei pensionati ed alle diverse forme di volontariato che operano all'interno della RSA.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Questo organismo può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura darà riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite, parente, legale rappresentate circa la qualità dei servizi resi attraverso questionari che periodicamente verrà chiesto di compilare.

Efficacia ed Efficienza.

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia con la migliore allocazione possibile delle risorse, perseguendo l'equilibrio di gestione. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Carta dei servizi

Sezione seconda
Organizzazione del servizio
e servizi erogati

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

3. Caratteristiche del servizio prestazioni

3.1 Principio della libera scelta

La Struttura ha sottoscritto l'accordo regionale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti, così come indicato dalla delibera regionale 995/2016 ed è quindi inserita nel Portale Regionale tra le RSA accreditate.

3.2 Descrizione della struttura

La struttura, situata su un promontorio da cui si può godere di un'incantevole panorama, è circondata da verde e da un cortile terrazzato, attrezzato e parzialmente ombreggiato per momenti di relax e di socializzazione sia libera che strutturata (tornei di carte, feste, ginnastica attiva all'aperto). La RSA si sviluppa su 5 piani:

- Al piano terra si trovano: un ampio salone polifunzionale (ha la funzione di refettorio, di salone per le attività, feste ed eventi), due servizi igienici di cui uno accessibile alle carrozzine.
- Al piano primo sono presenti 8 posti letto suddivisi in 3 camere da 2 triple ed 1 doppia. Ogni camera è dotata di servizi interni. Oltre alle camere vi sono un bagno assistito, un salottino relax, socializzazione e visione tv ed un cucinotto.
- Al secondo piano (dedicato al Progetto BIA) sono situate 2 camere triple e 2 doppie, tutte con servizio interno. E' presente un locale per la vigilanza, un salottino relax, socializzazione e visione tv, il locale parrucchiere/podologo oltre al locale guardaroba con la stireria e un ripostiglio per la biancheria piana. Questo piano, essendo a livello della strada, ha un'uscita dedicata.
- Al terzo piano vi sono 3 camere di cui 2 triple e una doppia tutte con servizi igienici, il locale lavanderia, un salottino socializzazione oltreché un cucinotto.
- Al quarto piano ci sono 2 camere triple, 1 doppia e una singola tutte con servizi. A questo piano è localizzata l'infermeria attrezzata, con l'adiacente ambulatorio medico ed una sala attrezzata per la fisioterapia. Sono inoltre presenti i servizi igienici del personale e due ripostigli.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

- Al quinto piano sono situate 3 camere da letto: 2 triple ed una doppia, tutte con servizi interni. E' presente un bagno assistito, un salottino relax, socializzazione oltreché un cucinotto. Sempre al quinto piano ma ad un livello sfalsato si trovano gli uffici e gli spogliatoi.
- I locali cucina e dispensa, con i relativi spogliatoi sono situati al livello seminterrato e sono collegati agli altri piani attraverso 2 ascensori (uno dedicato ai fornitori e uno per la gestione e l'invio dei pasti).

Tutti i bagni della struttura sono dotati di igienizzazione ad ogni scarico, i saponi per le mani a disposizione nei bagni sono antibatterici.

La struttura è dotata del sistema Premium Scenting, sistema per neutralizzare ed eliminare gli odori dall'ambiente. L'utilizzo di fragranze per ambienti contribuisce alla creazione di ambienti più piacevoli e positivi, può alleviare l'ansia ed aiutare le persone a sentirsi a proprio agio e più tranquille.

3.3 Destinatari dei servizi

La RSA accoglie persone anziane non autosufficienti, con una età pari o superiore a 65 anni, impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione e di azioni dirette a promuovere l'autonomia, integrandone o sostituendone le limitazioni parziali o totali. Possono accedere alla RSA anche persone con età inferiore a 65 anni con bisogni assimilabili a quelli degli anziani, per patologie degenerative.

I servizi della RSA sono rivolti prevalentemente a persone:

- affette da patologie stabilizzate gravi ed impossibilitate di essere assistite nel proprio nucleo familiare anche con il supporto della assistenza domiciliare;
- in fase post acuta e/o post ospedaliera, che necessitano di interventi finalizzati al miglioramento del livello funzionale ed al relativo mantenimento;
- che presentano completa dipendenza, gravi compromissioni dello stato della salute, allettate, con necessità di alimentazione artificiale, ecc..
- possono essere ospitati anche anziani parzialmente autosufficienti, che necessitano di un aiuto nello svolgimento dei normali atti della vita quotidiana e controllo nell'assunzione dei farmaci.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Il nucleo BIA accoglie anziani non autosufficienti in almeno 1 o due attività di base della vita quotidiana (BADL) in presenza o meno di deficit cognitivo lieve o moderato e/o lievi o moderati disturbi del comportamento/umore. Si tratta di una fascia di anziani il cui bisogno di assistenza è in via prioritaria di tipo sociale, il cui grado di complessità infermieristica e disabilità funzionale sia tale da non ritenere idoneo l'inserimento nei moduli base delle RSA, ma al contempo non sia sufficiente come risposta al bisogno l'inserimento in realtà come i centri diurni e non sia possibile l'attivazione di progetti di tipo domiciliare per situazioni familiari e/o ambientali.

3.4 Finalità e obiettivi degli interventi

La RSA opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria.

La finalità è quella di offrire uno spazio di vita piacevole in continuo dialogo con la comunità territoriale di riferimento; un luogo dove gli ospiti possano trovare assistenza nei bisogni quotidiani, nella cura della propria persona e dei propri affetti. Promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale cittadina, favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

La metodologia di intervento utilizzata, per la cura e l'assistenza, prevede la personalizzazione di ogni attività rivolta a ciascun ospite. Per ogni persona accolta viene redatto entro 45 giorni dall'ingresso un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) individualizzato che oltre ad essere il risultato programmatico ed operativo della collaborazione tra le varie figure professionali, condiviso con l'interessato (se possibile) e con i familiari, allo scopo di raggiungere il mantenimento e/o il miglioramento dello stato di salute dell'anziano.

L'obiettivo è quello di costruire assieme un percorso di cura che gestisca al meglio i bisogni di salute e che al tempo stesso promuova azioni ri-educative e riabilitative che valorizzino anche la dimensione psico-affettiva e funzionale, pur nel rispetto dei limiti e della sofferenza che si accompagnano alla cronicità e alla condizione di dipendenza dalle cure "dell'altro".

Accoglie, inoltre, riconoscendone il valore sociale, l'apporto del volontariato (gruppi, associazioni o singoli) che integrerà nei propri programmi di intervento di umanizzazione e socializzazione.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

3.5 Modalità di erogazione degli interventi e servizi offerti



Al momento dell'ingresso l'ospite sarà accolto dall'equipe della struttura la quale provvederà a curare un attento colloquio con i familiari per raccogliere le informazioni sanitarie necessarie per un primo intervento assistenziale.

Entro 45 giorni dall'inserimento in R.S.A l'equipe di cura della struttura si occuperà della stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) dell'utente sul quale si baserà l'assistenza socio-sanitaria. I PAI sono sottoposti a verifica semestrale dall'equipe con la partecipazione anche dei familiari.

Le dimissioni definitive se non sono per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela sono concordate con l'Ente di provenienza e messe a conoscenza dell'ASL 6 di Livorno.

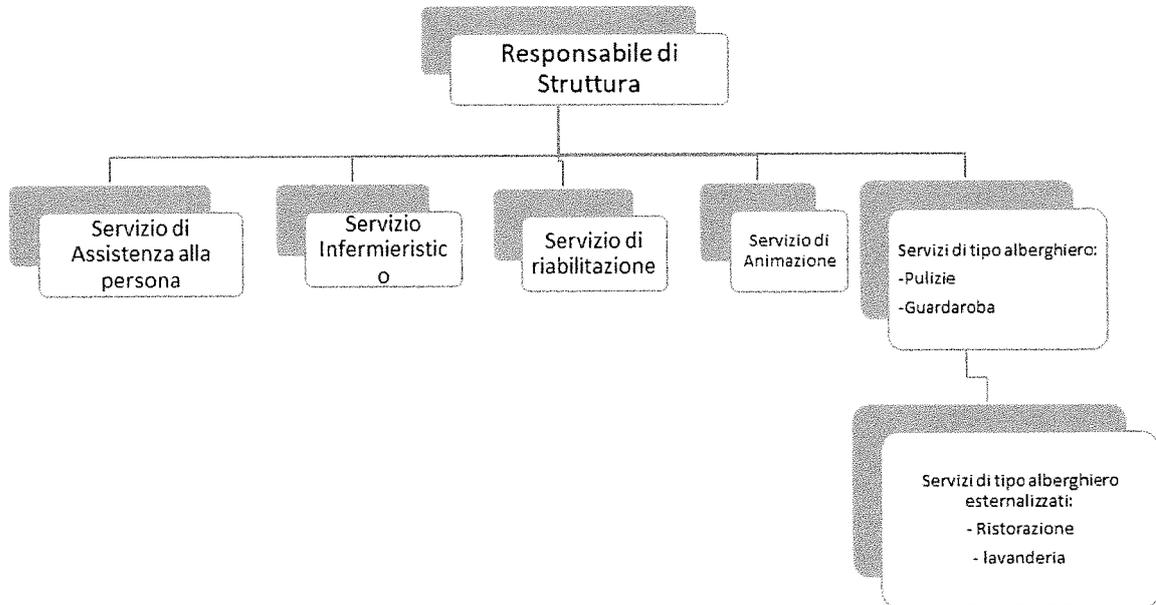
Gli ospiti della struttura possono essere dimessi anche in via temporanea per ricovero presso altra struttura sanitaria, per rientro in famiglia ovvero per altri motivi, con diritto di riammissione alla data programmata.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

3.6 Assetto Organizzativo e Profili professionali

Nella struttura operano le seguenti risorse:



Le prestazioni sanitarie, tutelari e ricreativo/culturali, sono fornite da personale in possesso dei requisiti e dei titoli specifici per il ruolo coperto. Il Consorzio applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo ai propri dipendenti e garantisce il rispetto delle leggi in materia di Sicurezza e Prevenzione nei Luoghi di lavoro.

4 **Volontariato**

La struttura promuove la collaborazione con le Associazioni di volontariato ad integrazione e supporto degli animatori della struttura nello svolgimento di attività ricreative, ludiche e di sostegno.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

5 Servizi accessori e Comfort

5.1 Personalizzazione delle camere

L'alloggio viene assegnato all'Ospite, al momento del suo ingresso in Struttura, tenendo conto dei locali disponibili, delle sue condizioni psico-fisiche, nonché delle sue eventuali preferenze. Ciascun ospite può personalizzare il proprio alloggio previa approvazione da parte del Resp. di Struttura e comunque compatibilmente con le esigenze altrui e le norme di sicurezza. Il Resp. di Struttura, previa comunicazione, si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale: dell'avvenuta decisione viene data informazione ai parenti o al care-giver dell'ospite.

5.2 Comunicazioni con l'esterno

La RSA dotata di un sistema di telefonia interna che permette all'ospite di ricevere telefonate dall'esterno in orari compatibili con il servizio.

La residenza offre un servizio postale ed eventuali piccole commissioni (compatibilmente con i servizi offerti dal paese) i cui costi sono carico dell'ospite.

5.3 Prestazioni specifiche nel nucleo RSA

All'interno della struttura è garantito il servizio di parrucchiere; quotidianamente è garantita la cura dei capelli effettuata dal personale di assistenza.

Il podologo si prende cura del piede degli ospiti e garantisce interventi di cura del piede, trattamenti su stati patologici dell'epidermide, patologie dell'unghia.

5.4 Gestione e custodia di valori e beni personali

La Struttura non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze. In assenza di familiari e qualora le condizioni dell'ospite non lo consentano, si provvederà con gli istituti tutelari previsti dalla legge, o in via eccezionale potranno essere conservati nella cassaforte della struttura.

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***6 Orari e tempi di erogazione****6.1 Giornata Tipo****Mattino**

Alle ore 6.15 inizia la giornata dell'Ospite, gli operatori procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilizzazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ed alle medicazioni. A partire dalle 9.00 viene distribuita la colazione. L'Ospite che non è in grado di assumerla autonomamente viene assistito dal personale. Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, le attività di riattivazione e riabilitazione effettuate sia in palestra sia in reparto e quelle di assistenza medica ed infermieristica. Durante la mattinata il personale ausiliario provvede alla distribuzione di bevande fredde o calde, aiutando gli ospiti nell'assunzione.

Pranzo e pomeriggio

Il pranzo è servito alle ore dalle ore 11.30 alle ore 13.00 durante il quale gli ospiti vengono assistiti dal personale nella sala da pranzo del reparto. Nelle prime ore pomeridiane gli ospiti che lo desiderano possono effettuare un riposo pomeridiano, vengono pertanto accompagnati a letto dagli operatori in servizio; per gli altri ospiti vi è la possibilità di trattenersi nei locali di soggiorno. Per tutta la giornata è garantita la mobilizzazione degli allettati e l'igiene personale, il cambio degli effetti personali e dei pannoloni, la distribuzione di bevande. Dopo il riposo pomeridiano proseguono le attività di animazione quando previste, intrattenimento e socializzazione. Continuano le prestazioni di assistenza medica e infermieristica e la distribuzione ed aiuto di assunzione delle bevande. Alle 16.00 viene servita la merenda e alle ore 18.00 alle 19.30 la cena nella sala da pranzo.

Cena e ore notturne

Al termine della cena gli ospiti possono ritirarsi nelle proprie camere, aiutati dagli operatori, o trattenersi nei locali di soggiorno per la visione della TV o per conversare con gli altri ospiti. Gli infermieri provvedono alla somministrazione della terapia serale. Durante le ore notturne, gli Ospiti sono accuditi dal personale in turno che provvedono alla mobilizzazione, alla sorveglianza, a rispondere ad ogni loro necessità.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

6.2 L'orario delle visite

La residenza è aperta sulle 24 ore, per motivi di privacy degli ospiti si sconsigliano gli orari dei pasti e dell'igiene. Durante la giornata l'ospite è libero di ricevere visite, comunicare telefonicamente con l'esterno, invitare e ricevere parenti ed amici nei locali comuni e privati in numero e condizioni tali da non recare disturbo agli altri ospiti.

In caso di uscita dalla residenza, o dal reparto, il familiare o l'accompagnatore autorizzato dell'ospite non autosufficiente è tenuto ad informare gli operatori del nucleo, firmando in infermeria gli orari al momento dell'uscita e del rientro.

Ogni settimana la struttura si apre al paese.

7 Modalità di accesso al servizio

L'accesso in RSA prevede due modalità:

- ✓ In regime convenzionato: è necessario essere titolare di buono servizio rivolgersi ai Servizi Sociali della ASL territoriali e successivamente effettuare la libera scelta attraverso il portale della Regione Toscana "Valore RSA",
- ✓ In regime privato: è sufficiente rivolgersi al Responsabile di Struttura, negli orari inseriti nella tabella posta a chiusura della presente carta. Il Responsabile, in caso di disponibilità di posti, provvederà a fissare un primo colloquio.

L'inserimento presso la R.S.A. potrà essere temporaneo o permanente. Al momento dell'ingresso saranno gli stessi servizi sociali a fornire al coordinatore di struttura l'autorizzazione all'ingresso in regime convenzionato. Spetta all'utente e ai suoi familiari contattare il Coordinatore di struttura per fissare un appuntamento al fine di effettuare una migliore conoscenza dell'utente per procedere con l'inserimento in R.S.A.

Al momento dell'effettivo ingresso dell'ospite in struttura l'utente e/o i suoi familiari dovranno fornire al coordinatore di struttura la documentazione per l'ingresso.

L'inserimento nel nucleo BIA avviene solo in regime di convenzione, dopo una valutazione multidimensionale della persona a cura della Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) dell'ASL.

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***8 Tariffe delle prestazioni**

Per il pagamento delle rette mensili e per tutte le mansioni amministrative, segretariali e contabili presso la RSA è necessario rivolgersi al Responsabile di Struttura che eventualmente inoltrerà la richiesta all'ufficio amministrativo.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Sezione terza
Standard di qualità
e strumenti di valutazione del servizio

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***9 Strumenti e forme di valutazione del servizio****9.1 Obiettivi e standard di qualità**

Il servizio:

- Adotta indicatori di qualità e quantità per misurare la propria performance in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti.
- Svolge verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati.
- Provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure che richiedono adempimenti a carico degli ospiti e loro parenti.
- Assicura la completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola gli ospiti e famigliari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi connessi all'inserimento.
- Prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Carta dei servizi

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Colloquio pre-ingresso	Compilazione scheda di pre-ammissione	100% delle ammissioni	Scheda di pre-ingresso
Accoglienza	Compilazione cartella socio-sanitaria	100% delle ammissioni	Cartella socio-sanitaria (CSS)
Piano Assistenziale Individualizzato	-Rapporto n. P.A.I. elaborati/utenti non autosufficienti -Redazione -Frequenza aggiornamento	100% degli utenti non autosuff. Entro 45 dall'ingresso Ogni 6 mesi ed al bisogno	Cartella sociosanitaria e P.A.I.
Riabilitazione	N. sedute di ginnastica di gruppo e/o individuale a settimana	N. 5 sedute a settimana (salvo diverse esigenze)	CSS e Cartella fisioterapia
Animazione	N. di iniziative interne annuali N. uscite all'esterno	Almeno 24 all'anno Almeno 3 all'anno	Programmi mensili delle iniziative
Ristorazione	Numero di pietanze disponibili per ogni pasto principale Frequenza variazione del menù Numero menù in occasione di festività	Menù: 3 scelte (1 primo, 1 secondo, 1 contorno) e 6 alternative Ogni 4 settimane alternanza invernale/estivo Natale, S. Stefano, Capodanno, 01 gennaio, Pasqua, Ferragosto, Patrono	Menù
Servizio di barbiere	N. di servizi settimanali per ospiti	Almeno 2 a settimana	Rendiconti mensili attività
Parrucchiere per uomo e donna	N. di shampoo mensili N. di tagli capelli mensili N. colori o permanenti	Almeno 1 a settimana Almeno 1 ogni tre mesi salvo esigenze diverse	Rendiconti mensili attività
Podologo	N. di servizi all'anno	Almeno 1 all'anno	Rendiconti su schede personalizzate
Assistenza socio - sanitaria	N. di cadute al mese N. di lesioni da compressione insorte nell'anno	< 5% <5%	Cartella socio - sanitaria
Formazione del personale	Personale sanitario: corsi con crediti ECM Personale tecnico/amministrativo: aggiornamenti su evoluzione normativa Tutto il personale: formazione ed aggiornamento continuo su normativa sicurezza, antincendio a rischio elevato, rischio clinico e movimentazione carichi	Raggiungimento crediti annuali Almeno 1 corso all'anno per le singole aree di competenza 100% del personale in ingresso 100% del personale in servizio	Relazione sulle attività di formazione Cartelle personali dipendenti

Carta dei servizi

9.2 Accredитamento Regionale

Il servizio è conforme ai dettami della legge regionale n. 82 del 28 dicembre 2009 in materia di Accredитamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato, accredитato dal Comune di Livorno.

9.3 Rispetto delle normative specifiche

La struttura è gestita in conformità e nel rispetto:

- delle normative di settore nazionali e regionali sui servizi socio-assistenziali destinati agli anziani;
- delle prescrizioni delle normative sulla sicurezza e prevenzione D. Lgs. 81/08;
- della normativa relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare D. Lgs 193/07;
- Del Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accredитamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato) e successive modifiche.
- GDPR 679/2016 Regolamento europeo di protezione del trattamento del dato;

9.4 Audit

Il Consorzio si impegna monitorare almeno annualmente, e ogni volta si renda necessario, il corretto andamento del servizio anche attraverso ispezioni interne, svolte da personale qualificato. Le ispezioni interne sono volte a verificare la corretta applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori, le norme igienico-sanitarie, il rispetto dei requisiti dell'accredитamento.

9.5 Verifica e rilevazione del gradimento del servizio

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto la struttura procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti e ai suoi familiari un questionario di gradimento. I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici i cui risultati sono successivamente divulgati all'organismo di rappresentanza dei familiari e ospiti.

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***9.6 Reclami e suggerimenti**

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli reperibili in portineria e riconsegnandoli direttamente: alla portineria, al resp. di struttura.

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 giorni dalla data di ricezione della segnalazione. Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con l'autore della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Sezione quarta
Meccanismi di tutela

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***10 Diritti e doveri degli utenti****10.1 Diritto all'informazione – Generale**

I familiari e gli ospiti per qualunque informazione possono rivolgersi al Responsabile della Struttura. Se non ci sono motivi di urgenza si prega di attenersi alle giornate e agli orari indicati nella sezione contatti. La struttura, per agevolare una corretta comunicazione tra il personale del servizio, gli ospiti e i familiari affigge nella bacheca posta all'ingresso tutte le informazioni di carattere generale (feste, attività ecc).

10.2 Diritto all'informazione – Consenso informato

L'utente ha pieno diritto a essere informato del proprio iter diagnostico e del piano assistenziale individualizzato. Per trattamenti sanitari che prevedono l'acquisizione del consenso informato sarà cura del Responsabile della struttura o del personale infermieristico in collaborazione con il Medico di Medicina Generale dell'utente dare tutte le informazioni necessarie e far sottoscrivere il consenso informato prima del trattamento.

10.3 Diritto alla riservatezza – Consenso al trattamento dei dati

All'ingresso in struttura, viene richiesto all'utente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal vigente Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (UE 2016/679). E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza in struttura. In nessun caso saranno fornite informazioni telefoniche. Il personale della struttura fornirà informazioni solo ai referenti indicati dall'utente.

Se l'utente è inabilitato o interdetto, la struttura richiederà l'atto giudiziario con cui il Giudice Tutelare nomina il tutore o amministratore di sostegno.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

10.4 Doveri dell'utente

Il soggiorno in RSA è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura. L'arredamento delle camere, con l'autorizzazione del Resp. di Struttura, può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli, nel rispetto delle normative per la sicurezza.
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas
- È altresì vietato:
 - mantenere nelle camere qualsiasi genere di armi (anche se munite di autorizzazione di P.S.);
 - tenere nelle camere cibi e bevande deteriorabili o alcoliche;
 - ospitare per la notte nella propria camera persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite;
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; dove possibile, è consentito l'uso di apparecchi audio - video (TV, HI-FI) il cui utilizzo deve avvenire nel rispetto della quiete degli altri utenti.
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura: è concesso nel cortile dove sono approntate apposite zone attrezzate o nell'aree interne appositamente dedicate.
- I Familiari non possono far erogare servizi agli ospiti da parte di personale esterno.
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente al personale.
- Gli Ospiti sono tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e all'immobile della Residenza per causa della propria incuria o trascuratezza.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

Sezione quinta
Informazioni utili e contatti

*RSA Fattoria di Castello**Carta dei servizi***11 Informazioni utili per l'ingresso****11.1 Documenti necessari**

Al momento dell'effettivo inserimento il parente è tenuto a presentare la seguente documentazione:

- Prescrizione dei farmaci e relativa posologia del medico curante
- Tessera Sanitaria e Codice fiscale
- Carta di Identità in corso di validità dell'ospite e del familiare (se presente)
- Attestato di esenzione ticket con codice di esenzione
- Contratto Asl
- Eventuali invalidità

Qualora la persona interessata sia in possesso di strumenti di ausilio quali deambulatore, carrozzine, tutori o protesi, è fondamentale metterli a disposizione della struttura al momento dell'ingresso

11.2 Corredo personale

All'atto dell'ingresso l'ospite deve disporre di un corredo personale composto da almeno:

- 7 t-shirt,
- 7 mutande;
- 7 paia di calzini,
- 2 paia di scarpe
- 7 camice da notte/pigiama,
- 3-4 tute

Si consiglia di fornire abiti comodi per favorire il movimento e il lavoro degli operatori durante le operazioni di assistenza (cambio, bagno). Le calzature indicate invece devono essere pratiche e stabili per facilitare la deambulazione. Il personale della lavanderia provvederà ad identificare il corredo dell'ospite per garantirne la rintracciabilità. Il corredo dovrà essere rinnovato in base all'usura per garantire un aspetto decoroso degli ospiti. Il lavaggio è effettuato dalla struttura con macchine industriali e a tal proposito si prega di non fornire capi delicati (es. capi in lana). Per la salute degli ospiti si prega di non fornire capi in materiale sintetico.

RSA Fattoria di Castello

Carta dei servizi

12 Contatti

Responsabile di Struttura	Dal lunedì al venerdì
Dott.ssa Brunella Purifichi	Tel. 0586/745029
Per le emergenze	3485213491

13 Come raggiungerci



Da Rosignano Marittimo:

- Procedi in direzione nordest su Via Acquabona per 1,3 km
- Svolta a sinistra e imbocca Strada Statale 206 Emilia/SS206 per 3,9 km
- Svolta a sinistra e imbocca Strada Provinciale del Vaiolo per 2,6 km
- Svolta a sinistra e imbocca Via della Rimembranza/SP10 per 130 m
- Svolta a sinistra e imbocca Sdrucchiolo del Castello per 24 m