

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 1 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## ISTITUTO POVERE FIGLIE DELLE SACRE STIMMATE



**“ANNA LAPINI”**

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 2 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## *Indice*

1.	PREMESSA.....	3
2.	LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.) .....	3
3.	LA STORIA .....	3
4.	LA NOSTRA MISSIONE.....	4
5.	PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
6.	LA STRUTTURA.....	5
6.1	Le Stanze .....	6
6.2	Gli Spazi Comuni .....	6
6.2	Servizi sanitari e riabilitativi .....	6
7.	COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA .....	6
8.	DIMISSIONI .....	7
8.1	Per Ospiti in lungo Degenza.....	7
8.2	Decesso .....	7
9.	I SERVIZI SOCIO-SANITARI .....	7
9.1	Coordinamento sanitario e servizio medico .....	8
9.2	Servizio infermieristico.....	8
9.3	Servizio di assistenza e cura alla persona .....	8
9.4	Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia) .....	8
9.5	Servizio di animazione.....	9
9.6	Servizio di pulizia e sanificazione.....	9
9.7	Assistenza Religiosa .....	9
10.	ALTRI SERVIZI.....	10
10.1	La Ristorazione .....	10
10.2	La Lavanderia.....	10
10.3	Parrucchiere - Barbiere - Podologa.....	10
10.4	WI-FI Zone e Collegamenti .....	10
11.	ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE .....	12
12.	IL PERSONALE.....	13
13.	GLI OSPITI.....	13
13.1	Diritti e Doveri degli Utenti .....	13
13.2	Organismo di rappresentanza .....	15
14.	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE .....	16
15.	VALUTAZIONE PRESTAZIONI .....	16
16.	COME OTTENERE INFORMAZIONI .....	17
17.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	17
18.	DETERMINAZIONE DELLA RETTA.....	17
19.	RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI.....	18
20.	CONTATTI .....	18

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 3 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## 1. PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informare gli Ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della sua organizzazione.

La “Carta” è soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura, attraverso un approccio in cui trovano riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, l’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, salvaguardando la dignità dell’individuo, attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Direzione tiene in grande considerazione tutti gli aspetti organizzativi, convinta di poter ancora migliorare grazie anche alla Sua partecipazione e collaborazione. La qualità assistenziale garantita viene monitorata internamente e riallineata periodicamente in virtù delle rilevazioni effettuate.

Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata da specifica normativa.

## 2. LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” (R.S.A.) è una struttura nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali in forma residenziale e semi-residenziale. Tali servizi sono rivolti ad anziani non autosufficienti in convenzione con la ASL o in regime privato.

Le R.S.A. sono quindi volte ad ospitare persone che necessitano di specifiche cure assistenziali e che non possono essere effettuate a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, R.S.A. “ANNA LAPINI” eroga:

- ospitalità residenziale;
- assistenza infermieristica e di riattivazione funzionale;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività di animazione, motorie e ricreative;

Lo stato di salute dei singoli Ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dai Medici di Medicina Generale convenzionata, scelti dagli Ospiti stessi.

## 3. LA STORIA

La Casa di Riposo “ANNA LAPINI” RSA fa parte della Struttura della Casa Madre delle Suore Stimmantine e prende il nome dalla fondatrice della Congregazione. Dal 1852 la Struttura ospitava le scuole elementari per le bambine povere della zona. L'accoglienza

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 4 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

agli anziani iniziò nel 1915, alcuni giovani in partenza per la guerra chiesero di assistere le madri vedove e ammalate che sarebbero rimaste sole e senza sostegno.

La ristrutturazione dell'ambiente, approvata dalla Sovrintendenza alle Belle Arti, ha richiesto molti anni di lavoro e un grave impegno finanziario per raggiungere la situazione attuale, qualitativamente ottima, ne è la prova fra le tante, la sala da pranzo caratteristica con il soffitto ad archi in mattoncini a vista.

Le Suore Stimmattine nel dare assistenza agli anziani esprimono la peculiarità del loro Carisma che si rivolge in modo specifico alle persone sofferenti le "Stimmate" di ogni tempo e danno risposta ai problemi presenti nel territorio secondo gli orientamenti congregazionali. Da sempre gli anziani ed i bambini rappresentano le categorie deboli della società, ma oggi per cause innumerevoli e per le mutate condizioni di vita, le persone anziane sono più che mai bisognose di cure e attenzioni.

Dare risposta alle esigenze fisiche, psichiche e spirituali delle persone anziane attraverso servizi adeguati in una struttura rispondente alle esigenze e necessità dei Residenti, è lo scopo delle persone religiose e laiche che operano nella Casa di Riposo "Anna Lapini".

La Direzione si impegna ad accudire le ospiti cercando, nei limiti, di assecondare i loro bisogni, offrendo un servizio religioso, stimolando le famiglie a mantenere vivi i rapporti con la paziente e favorendo le visite.

In seguito a lavori di ristrutturazione e di adeguamento alle norme vigenti si è cercato di rendere la R.S.A. più confortevole e più rispondente alle necessità degli ospiti.

Attualmente essa dispone di 20 camere, bagni e locali soggiorno ad uso comune, di una luminosa sala da pranzo, una palestra e di un'infermeria. Al piano terreno sono situati anche la cappella e un salotto per le visite. Il servizio di lavanderia-stireria è effettuato all'interno, in locali appositi; il servizio cucina viene effettuato da un fornitore esterno.

La R.S.A. ospita 31 anziani residenziali, assistiti da personale qualificato.

La struttura accoglie soltanto ospiti privati e in convenzione a cui garantisce i servizi definiti dalla Convenzione stipulata con l'Azienda USL 4 Toscana Centro.

La Struttura ha ottenuto l'Accreditamento Regionale secondo la Legge Regionale n. 82 del 2009 e s.m.i. rilasciato attraverso lettera dal Comune di Firenze.

## 4. LA NOSTRA MISSIONE

La R.S.A. "ANNA LAPINI" si è inserita fino dal 1915 nel panorama delle strutture socio-sanitarie per anziani autosufficienti e non autosufficienti col preciso scopo di:

**offrire un servizio qualificato ponendo l'ospite al centro dell'attenzione, sia dal punto di vista sanitario che sociale, in modo da recuperarlo ad una migliore qualità della vita.**

La missione della nostra struttura consiste nel rispondere al bisogno di assistenza per le persone anziane autosufficienti e non autosufficienti e più in particolare:

- accogliere le persone anziane che per ragioni di salute o per qualsiasi altra ragione non possono rimanere nella propria casa o con i propri familiari;
- prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, a tutti gli anziani ospitati;

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 5 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

- migliorare con continuità le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- offrire opportunità di relazioni interpersonali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento di rapporti con i familiari, gli amici ed i conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento nell'ambiente di vita di origine.

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

### LIBERTÀ E DIGNITÀ DELLA PERSONA

La R.S.A. “ANNA LAPINI” ispira la propria attività al rispetto della libertà e della dignità della Persona, valorizzando l’autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna.

### EGUAGLIANZA

I servizi e le prestazioni erogate sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche.

### IMPARZIALITÀ

Il personale della R.S.A. “ANNA LAPINI” nell’esercizio delle proprie attività, garantisce a tutti gli utenti l’adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

### CONTINUITÀ

L’assistenza ai nostri Utenti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni nell’ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali, regionali e locali.

### TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

È garantita la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami, valutazioni del servizio da parte degli Utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

La R.S.A. “ANNA LAPINI” è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica.

### UMANIZZAZIONE

Tutti gli interventi della R.S.A. “ANNA LAPINI” pongono al centro la Persona umana. In tale ottica anche l’organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

## 6. LA STRUTTURA

La R.S.A. “ANNA LAPINI” si trova a Firenze Via del Podestà 86 -Zona Galluzzo,  
Tel 055/2047534; e-mail suorestimmagine@mamax.it

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 6 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

Autorizzazione al funzionamento: n. 2011/DD/04913 del 8/06/2011 atto integrativo n. 2011/DD/0585 del 4/07/2011.

## 6.1 *Le Stanze*

Le Camere da letto sono in totale 20 di cui 9 singole e 11 doppie situate al primo e al secondo piano dell'edificio. Ciascuna stanza dispone di:

- Lavabo
- Comodino
- Armadio personale
- Attacco Tv
- Sedia
- Letto snodabile
- Sistema elettrico di chiamata del personale

I servizi igienici sono adeguati al numero dei posti letto ed alle condizioni di fruibilità degli ospiti.

## 6.2 *Gli Spazi Comuni*

Sono dislocati prevalentemente a piano terra e comprendono:

- Sala da pranzo
- Sala adibita a soggiorno degli Ospiti al piano terra (panoramica),
- un ampio giardino panoramico che circonda l'intera struttura,
- la cappella
- un ufficio amministrativo
- cucina con magazzino/dispensa
- lavanderia e stireria
- 2 servizi igienici comuni, di cui 2 attrezzati per disabili

## 6.2 *Servizi sanitari e riabilitativi*

- Infermeria
- Sala di fisioterapia al secondo piano

La dotazione di attrezzature sanitarie risponde ai requisiti posti dalla Regione Toscana per l'esercizio di attività di R.S.A.

# 7. COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA

L'ingresso residenziale o temporaneo a R.S.A. "ANNA LAPINI" di persone non autosufficienti tramite la Convenzione è regolato dal Servizio Sociale dell'Azienda USL Toscana Centro, in base al Contratto stipulato che consente di esercitare il diritto di libera scelta della struttura.

L'Azienda Sanitaria comunica il nominativo dell'Ospite alla Direzione della R.S.A. che viene contattata dai suoi Familiari per concordare la data d'ingresso.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 7 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare la Documentazione Sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e firmare l'apposita modulistica.

L'ingresso di ospiti privati invece avviene direttamente con la nostra RSA tramite la sottoscrizione di un contratto che regola i servizi.

## 8. DIMISSIONI

### 8.1 Per Ospiti Residenti nella Struttura

Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un preavviso di almeno 15 giorni da parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante.

Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta una penale corrispondente all'importo della intera retta giornaliera (differenziata fra ospiti autosufficienti e non autosufficienti) in vigore per il numero dei giorni di mancato preavviso.

### 8.2 Decesso

La Struttura si prende carico di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato a familiari/tutore e al Medico di Medicina Generale.

Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge, come specificato anche nel contratto firmato all'ingresso nella struttura.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari.

Il personale della Residenza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

## 9. I SERVIZI SOCIO-SANITARI

Al momento dell'ingresso di ciascun ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per redigere su ogni persona un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il progetto viene elaborato, discusso e verificato da un'equipe di figure professionali formate da un infermiere, due operatori socio sanitari, un animatore e un fisioterapista.

Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'equipe di lavoro, con lo scopo di delineare il quadro dell'ospite, che sia il più completo possibile, ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Tutti i dati sensibili degli ospiti, la cartella clinica e tutto il percorso assistenziale vengono gestiti attraverso apposita documentazione garantendo così efficienza e massima trasparenza.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 8 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## **9.1 Coordinamento sanitario e servizio medico**

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'infermeria della struttura o nelle camere. La loro frequenza è relativa alle necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica o il 118.

## **9.2 Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;
- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;

Il servizio infermieristico è garantito per 365 giorni l'anno.

## **9.3 Servizio di assistenza e cura alla persona**

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'assistenza nelle faccende personali e nelle relazioni sociali
- attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

## **9.4 Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

Il servizio è realizzato da terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite.

Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite.

Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 9 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- riabilitazione respiratoria semplice.

### **9.5 Servizio di animazione**

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli Ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuola, ecc...).

Ogni anno viene redatto Il Programma Annuale di Animazione, nel quale vengono indicate le finalità, gli obiettivi e tutte le attività da effettuare durante il corso dell'anno, secondo un programma esposto in bacheca.

Il servizio è garantito tutti i giorni secondo un orario prestabilito.

### **9.6 Servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio di pulizia e sanificazione avviene quotidianamente con personale interno.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti e attrezzature nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici, gli spazi comuni e la cucina.

La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

### **9.7 Assistenza Religiosa**

La R.S.A. “ANNA LAPINI”, essendo un’attività che si ispira per principi e valori alla fede Cattolica, assicura e favorisce l’assistenza spirituale, di tale fede agli Ospiti che lo desiderano. A tale scopo nella Cappella della R.S.A. si svolgeranno tutte quelle celebrazioni Cattoliche destinate all’assistenza spirituale degli Ospiti.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 10 di 18	
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01	Rev. 01/12/2022

Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose. Allo stesso modo coloro che non sono praticanti o non sono Cattolici, sono tenuti a rispettare ed a non ostacolare, chi vuole prendere parte agli atti di vita religiosa Cattolica della Struttura.

## 10. ALTRI SERVIZI

### 10.1 *La Ristorazione*

Il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato da un fornitore esterno qualificato, in una cucina ampiamente attrezzata.

Il menù giornaliero è stagionale e rotante su 4 settimane.

Viene redatto da una dietista e successivamente approvato dall’Ufficio Igiene competente, garantendo così il corretto utilizzo delle tabelle dietetiche, adeguate all’età.

Il menù, oltre a rispettare l’equilibrio nutrizionale degli ospiti, tiene conto anche dei gusti e delle tradizioni alimentari del luogo.

In caso di necessità specifiche dovute a patologie particolari, sono previste personalizzazioni dei pasti.

Viene adottato anche un menù specifico per ospiti disfagici o con difficoltà di deglutizione.

È inoltre predisposto il sistema di controllo HACCP e il rispetto delle norme igieniche e sanitarie secondo la legislazione vigente.

### 10.2 *La Lavanderia*

La biancheria per il letto e per il bagno viene fornita dalla R.S.A, che provvede anche al lavaggio e alla sanificazione.

Nel servizio che la RSA offre ai suoi ospiti sono comprese le attività di lavanderia di tutti gli indumenti personali.

### 10.3 *Parrucchiere - Podologa*

Sono a disposizione degli ospiti anche i servizi di parrucchiere e podologo perché anche la cura della persona dal punto di vista estetico, contribuisce al suo benessere.

La rasatura della barba è eseguita giornalmente.

Il servizio di manicure/pedicure prevede una prestazione al mese per ciascun Ospite.

Tali servizi vengono effettuati in una stanza ad essi dedicata.

### 10.4 *WI-FI Zone e Collegamenti*

R.S.A. “ANNA LAPINI” è dotata di copertura internet wi-fi che garantisce agli ospiti ed ai parenti, la possibilità di collegarsi ad internet in modo veloce e rapido.

La nostra RSA mette a disposizione smartphone e tablet collegati per effettuare videochiamate a parenti e amici.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 11 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

Tutti i servizi offerti dalla Struttura, riportati in precedenza da questo documento, sono gestiti in conformità con i requisiti stabiliti dalla Legge Regionale n. 82/2009 e successive modifiche (ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA STRUTTURE SOCIO-SANITARIE)

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 12 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## 11. ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

La struttura organizzativa della R.S.A. “ANNA LAPINI” è rappresentata per quanto concerne le Funzioni nell’organigramma di Figura.

La Congregazione ha la responsabilità di “Datore di Lavoro” mentre delega tutte le responsabilità operative alla Direzione della Struttura.

La Direzione, che rappresenta la massima responsabilità all’interno della R.S.A. “ANNA LAPINI”, dispone che la struttura organizzativa sia la seguente:

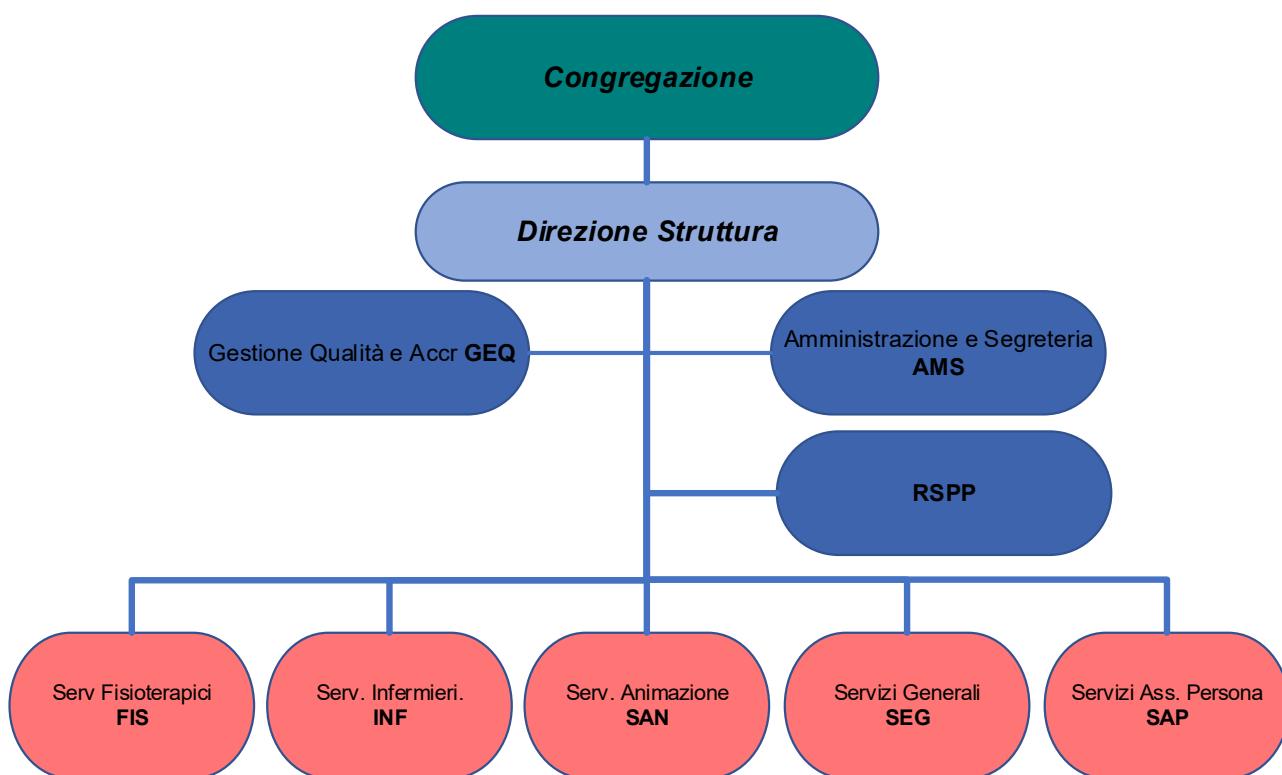
### Funzioni in staff alla Direzione

- *Gestione Qualità GEQ* (Rappresentante della Direzione)
- *Amministrazione e Segreteria AMS*

### Funzioni di primo livello

- Servizi Fisioterapici **FIS**
- Servizi Infermieristici **INF**
- Servizi Animazione **SAN**
- Servizi Generali **SEG**
- Servizi Assistenza Persona **SAP**

La struttura organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma.



<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 13 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## 12. IL PERSONALE

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è l'UNEBA, contratto nazionale di lavoro del settore socio sanitario.

Le aziende fornitrice di servizi vengono selezionate anche in base alle qualifiche e alla qualità del lavoro fornito.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana.

È stata effettuata stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al T.U. n. 81/08 e sono adottati i provvedimenti relativi; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione. La residenza ha provveduto a nominare i responsabili per l'antincendio e per il pronto soccorso.

## 13. GLI OSPITI

### 13.1 *Diritti e Doveri degli Utenti*

#### *Diritti*

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente dall'*équipe*, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito dalla Direzione.
- segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 14 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

- partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

L'orario di visita agli Ospiti è ogni giorno dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,30 alle ore 17,30, salvo deroghe autorizzate dalla Direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari. La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, fermo restando il rispetto della volontà dell'Ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

### **Doveri**

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato.
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande alcoliche dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.
- Qualora si dovesse recare in strutture esterne per esami o altri accertamenti è richiesta la presenza di un familiare.
- È concesso l'uso della televisione nelle camere a condizione che gli altri occupanti, ove presenti, siano d'accordo e che non rechi disturbo a nessuno.
- È vietato l'accesso nella cucina
- È fatto divieto assoluto di usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe.
- È vietato l'accesso dei visitatori nelle camere, salvo autorizzazione della Direzione.
- È fatto divieto effettuare collette, sottoscrizioni o comunque raccolte di denaro qualunque sia lo scopo di esse a meno di autorizzazione da parte della Direzione.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 15 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

- È vietato tenere armi da taglio di qualsiasi genere.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza del proprio congiunto;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel Regolamento della Residenza.

### **13.2 Organismo di rappresentanza**

Nella struttura è operativo un organismo di rappresentanza composto da cinque membri nel modo seguente:

- Direttore della struttura
- 2 membri tra gli ospiti
- 2 membri tra i familiari degli ospiti

Le mansioni affidate sono:

- Promuovere e realizzare la partecipazione e collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orari, menù ecc.)
- Offrire al Direttore di struttura suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 16 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## 14. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Orario	Attività	
06:00-08:30	Preparazione, sveglia, alzata ospiti, igiene personale	
08:30-09:45	Colazione	
09:45-12:00	Attività del mattino:	
	✓ funzioni religiose	✓ interventi sanitari
	✓ servizio parrucchiera/estetista	✓ riabilitazione
		✓ animazione
12:00-13.00	Pranzo	
13:00-15:00	Riposo pomeridiano	
15:30-17:45	Attività del pomeriggio:	
	✓ animazione	✓ interventi sanitari
	✓ riabilitazione	✓ animazione religiosa
16:00-16:30	Merenda	
18:00-19:00	Cena	
19:00-21:30	Preparazione per la notte	
21:30-06:00	Riposo notturno	

## 15. VALUTAZIONE PRESTAZIONI

Gli indicatori individuano caratteristiche e aspetti dei servizi che la Residenza fornisce e vengono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi vengano effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori rilevati annualmente e l'elaborazione dei Questionari di gradimento sono disponibili presso la sede della R.S.A.

Gli indicatori previsti dal dispositivo di ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA STRUTTURE SOCIO-SANITARIE vengono monitorati annualmente ed inviati all'ente competente come prescrive la normativa di riferimento.

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 17 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

## 16. COME OTTENERE INFORMAZIONI

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza Addetta Amministrazione	In orario di ufficio
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico, Servizio Infermieristico	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Infermeria/Assistenza	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Infermeria/Assistenza	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio

All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la bacheca;
- Circolari scritte.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite o al Familiare nell'assoluto rispetto della privacy.

## 17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

È stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della riservatezza di tutte le persone coinvolte nei servizi, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione dei dati sensibili a persone investite di responsabilità formale.

I dati personali e sensibili non sono soggetti a diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dal R.EU. N. 679 del 2016 e dal D.L. N. 196/03 così come modificato dal D.L. 101/18.

## 18. DETERMINAZIONE DELLA RETTA

Tutti i posti presenti nella Struttura sono in Convenzione.

La retta è composta di due parti:

1. Quota Sociale
2. Quota Sanitaria

<b>RSA ANNA LAPINI</b> Via del Podestà, 86 50125 Firenze (FI)	Manuale Qualità	Pag. 18 di 18
	CARTA DEI SERVIZI	ANZ.RSA.RG01 Rev. 01/12/2022

La quota sociale è stabilita dall'A.S.L. in convenzione e viene pagata dall'Ospite e/o dai Familiari tenuti per legge. Se il reddito dell'Ospite è sufficiente non viene richiesto l'intervento dei familiari, mentre se non lo è i familiari tenuti per legge contribuiscono in base al loro reddito. Qualora non si arrivasse a coprire l'intero importo interviene la A.S.L. per la somma rimanente.

La quota sanitaria viene erogata alla R.S.A. direttamente dalla A.S.L., per ciascun Ospite non Autosufficiente.

L'importo della retta viene comunicato dalla A.S.L. all'Ospite o ad un suo familiare al momento della sottoscrizione dell'impegnativa per l'ammissione nella Struttura.

Le quote vengono aggiornate annualmente con atto deliberativo dell'Azienda U.S.L., sulla base della variazione dell'indice ISTAT, come specificato dalla Convenzione.

Pagamento della retta: Il pagamento della retta può essere effettuato tramite bonifico, oppure con assegno o pagamento con carte di credito o bancomat.

L'importo dovrà essere versato entro il 10 del mese in corso.

## 19. RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema organizzativo adottato dalla Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

## 20. CONTATTI

Per qualsiasi quesito, informazione, lamentela, potete contattarci con le seguenti modalità:

- Telefono: 055 2047534
- e-mail: suorestimmatine@mamax.it
- oppure scrivere a: R.S.A. "ANNA LAPINI" Via del Podestà, 86, 50125 Firenze.

*Approvato in data:*

*01 dicembre 2022*