

RSA

Madonna delle Grazie



Carta dei Servizi

PIAZZA DESIDERIO DA SETTIGNANO, 6 - FIRENZE

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 2 di 23
---	--------------------------	---	-------------------------------

INDICE

Premessa

Informazioni sulla Struttura

Caratteristiche delle prestazioni

Altre prestazioni di carattere alberghiero

Servizi o prestazioni extra

Conservazioni effetti personali

Modalità di accesso

Orari e tempi di erogazione del servizio

Tariffe delle prestazioni

Assetto organizzativo interno

Procedure amministrative per la presa in carico

Diffusione delle informazioni

Indicatori e azioni per migliorare la qualità

Modalità e procedure per la presentazione di reclami

Riferimento alle clausole contrattuali e al rispetto della normativa

Pubblicazione e divulgazione del documento

PREMESSA

La Carta dei Servizi si configura come un “documento informativo” che la RSA Madonna delle Grazie adotta al fine di tutelare e garantire la trasparenza nell’erogazione dei servizi ai propri Ospiti.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla Direzione della struttura in base a quanto disposto nell’articolo 9 della Legge Regionale 41/2005.

Nell’adozione della Carta dei Servizi, la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni del Regolamento 2/R e la sua modifica 50/R del 2018 e dalle Leggi Regionali n.66/2008 e la Legge 82/2009 e sue successive modifiche ed integrazioni in merito all’Accreditamento Istituzionale, nonché le delibere della Giunta Regionale che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 3 di 23
---	-------------------	------------------------------------	-----------------

prestazioni socio sanitarie (dgr n.402/2004 e dgr n.995/2016) nonché il contratto sottoscritto con la USL Toscana Centro e il Comune di Firenze.

Nella **Carta dei Servizi** sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi che la struttura eroga, le modalità del relativo funzionamento e le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli Ospiti e dei loro parenti.

Inoltre, nella **Carta dei Servizi**, sono esplicite le articolazioni delle rette che la struttura adotta con le relative indicazioni delle prestazioni.

Siamo certi che questo strumento Le consentirà di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi da noi offerti ai nostri Ospiti.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

La RSA Madonna delle Grazie è una struttura per Non Autosufficienti, presente a Firenze dagli inizi del secolo scorso. Nata per volontà dell'ordine delle Suore Stigmatine come luogo di accoglienza, si è poi trasformata nel tempo in struttura residenziale prima per anziane autosufficienti e successivamente anche per non autosufficienti.

Autorizzata al funzionamento quale Residenza Sanitaria Assistenziale dal Comune di Firenze con autorizzazione definitiva (provvedimento Dirigenziale del Comune di Firenze, numero 2008/DD/02352 del 10 marzo 2008), per 30 posti non autosufficienti.

La struttura è altresì autorizzata (Comune di Firenze autorizzazione 2/2004 del Comune di Firenze in data 5 febbraio 2004) per Centro Diurno per 5 posti per anziani Non Autosufficienti.

Convenzionata con USL Toscana Centro con accordo contrattuale rinnovato nell'anno 2022

RSA Madonna delle Grazie.

Piazza Desiderio da Settignano, 6

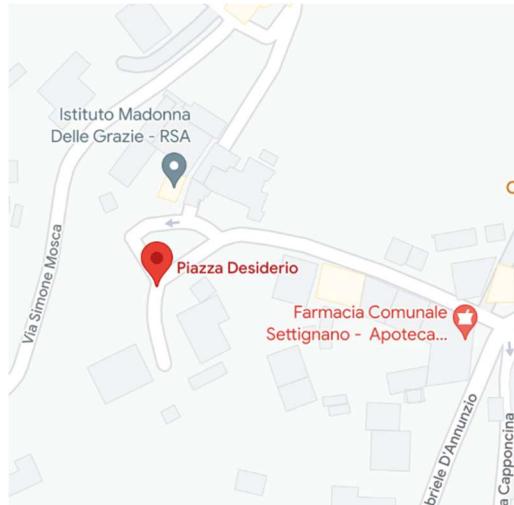
50135 Settignano – Firenze

Tel.055/697276

e-mail rsamadonnadellegrazie@gmail.com

La RSA Madonna delle Grazie si trova in località Settignano a Firenze ed è raggiungibile sia in auto che tramite i mezzi pubblici (Autolinee Toscane)

La struttura in Piazza Desiderio da Settignano al n°6:



Come raggiungere la struttura con mezzi pubblici:

AT Autolinee Toscane (<https://www.at-bus.it/it/linee-e-orari/firenze>):

- ✓ Linea 10 capolinea: Piazza della Libertà - Settignano
- ✓ Centrali Taxi cittadine: 0554242 Socota e 0554390 Cotafi

All'interno della struttura si trova un giardino ed una terrazza panoramica su Firenze; spazi a disposizione degli ospiti. Uno spazio privo di barriere

architettoniche ed utilizzabile dagli ospiti e dai parenti in visita. Lo spazio esterno è anche utilizzato per attività ricreative nei mesi in cui questo è possibile.

La struttura, si articola su tre piani.

- La struttura dispone di:
 - cucina interna,
 - sala ristorante,
 - giardino,
 - ambulatorio medico,
 - spazio fisioterapia,
 - stanza ricreativa e animazione,
 - ufficio direzionale, amministrativo, di coordinamento,
 - terrazza,
 - sala tv,
 - bagni assistiti,
 - sala parrucchiere e podologo
 - cappella,
 - camera mortuaria,
 - lavanderia.

Le camere, singole e doppie, sono dotate di pulsante di chiamata, televisore e bagno privato.

La struttura, completamente priva di barriere architettoniche dispone sia di ascensore che di montalettighe, consentendo così agli ospiti di usufruire degli spazi comuni disponibili in tutti i piani e del giardino.

Sale soggiorno, spazi all'aperto, salottini, tavoli da gioco, consentono di socializzare e partecipare alle attività proposte in ogni stagione.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 6 di 23
---	-------------------	------------------------------------	-----------------

Il “grado di soddisfazione” degli ospiti, fondamentale elemento di valutazione del servizio offerto, viene valutato ogni due anni tramite un apposito questionario e tiene conto della valutazione del confort degli ambienti interni ed esterni e della qualità dei servizi offerti, esaminando ogni singolo aspetto della vita in struttura.

Sia per motivi di privacy che di riposo, l'ingresso ai reparti e nelle aree comuni è consentito dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Non è mai concesso l'accesso alla sala ristorante per motivi igienici.

Per esigenze specifiche l'ingresso delle visite può comunque essere concordato con la Direzione anche in orari differenti da quelli indicati.

Gli orari indicati possono essere modificati rispetto a disposizioni nazionali.

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Servizi Erogati a tutti gli Ospiti

- **Assistenza Medica:** è garantita dal MMG (Medico di Medica Generale o di Famiglia) di libera scelta dell'Ospite, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r.t. n. 364 del maggio 2006 e sue integrazioni).

I MMG (Medici di Medicina Generale) sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale (d.g.r.t. 995/2016). Il MMG dell'Ospite è tenuto ad avere un apposito Registro Clinico (ai sensi dei requisiti organizzativi previsti dal regolamento 2/R del 2018), nel quale sono annotate le date delle prescrizioni effettuate, le considerazioni cliniche, la

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 7 di 23
---	-------------------	------------------------------------	-----------------

terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite, le indicazioni del consulente specialista.

- **Assistenza Infermieristica:** comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, la somministrazione della terapia, la rilevazione periodica dei parametri, l'esecuzione degli accertamenti periodici prescritti, controllo dell'alimentazione e di diete particolari; il controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, i dati riportati nella cartella infermieristica ai sensi dei requisiti organizzativi previsti dal regolamento 2/R del 2018;
- **Assistenza Riabilitativa:** l'attività fisioterapica è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, attività motoria degli arti superiori, abilità manuale), o attuata, anche in collaborazione con l'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione e mobilizzazione generale e funzione psico-motoria;
- **Assistenza alla Persona:** comprende la cura dell'unità paziente, l'aiuto nell'igiene personale e abbigliamento, taglio delle unghie mani e piedi (l'eventuale chiamata di un podologo è a carico dell'ospite), la somministrazione dei pasti con eventuale assistenza e la sorveglianza. Inoltre l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'accompagnamento del paziente negli spostamenti all'interno del reparto, utilizzo di ausili prescritti;
- **Attività di Animazione:** per gli ospiti rappresenta un momento importante nella giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione. Dato che si tratta di pazienti in

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 8 di 23
---	-------------------	------------------------------------	-----------------

degenza prolungata, l'attività di animazione prevede una valutazione dell'ospite in base a quello che è il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'ambiente familiare e di vita, l'attività lavorativa svolta, i problemi attuali medici e funzionali, le aspettative presenti. Importanti sono inoltre momenti particolari durante l'anno, come festività e ricorrenze che saranno celebrate coinvolgendo tutti gli ospiti.

La Struttura inoltre prevede:

- Cucina interna alla struttura con gestione di ditta esterna e prodotti selezionati;
- Lavanderia e Guardaroba interna alla struttura con operatori addetti al lavaggio della biancheria sia personale degli ospiti sia la biancheria piana (asciugamani, lenzuola, federe, tovaglie);
- Servizio di parrucchiere e podologo per uomo e donna una volta al mese, per servizi aggiuntivi è previsto corrispettivo extra;
- Coordinamento Infermieristico;
- Camera Mortuaria;
- Presidi per l'incontinenza secondo indicazione. Per ospiti privati il servizio può prevedere corrispettivo extra;

La struttura inoltre:

- cura, la somministrazione e la conservazione dei medicinali di fascia C, prescritti dal medico curante, con costo a carico dell'ospite
- è dotata dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 9 di 23
---	-------------------	------------------------------------	-----------------

cuscini antidecubito. Tali presidi se non garantiti dal SSN sono a carico dell'ospite.

- effettua, su prescrizione del medico di medicina generale, i prelievi ematici ed organizza il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, **con costi non a carico della struttura.**
- predisponde e rende attivi per ciascun ospite, programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo;
- in caso di necessità, e tramite indicazioni del MMG dell'assistito o il medico della continuità assistenziale, provvede all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'ospite **con costi non a carico della struttura, preavvertendone i familiari affinché provvedano all'accompagnamento dell'ospite o in alternativa, dando incarico alla struttura, a spese del medesimo familiare, dell'ospite o di chi lo rappresenta;**
- in caso di malattia, presta all'assistito tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella Struttura;
- cura, la somministrazione e la conservazione dei medicinali di Fascia Mutuabile (Fascia A) prescritti dal medico curante o specialista che saranno forniti alla struttura da chi spetta, adottando la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale (ASL) che ne assicura la consegna secondo gli accordi tra l'Azienda Sanitaria competente e la struttura, senza oneri a carico della stessa. I Medicinali di Classe A sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell'Azienda

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 10 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

Sanitaria che l'azienda rende disponibili per gli Ospiti NON autosufficienti della Struttura Residenziale senza alcun onere per l'assistito.

- su disposizione del medico curante o in caso di ricovero d'urgenza, organizza il trasporto in ospedale dell'assistito;
- segue, per ciascun assistito, la dieta prescritta dal medico curante, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, nel caso di diete particolari previste dai LEA;
- rispetta quanto previsto dalle Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale;
- in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita dell'assistito, avvisa i familiari, l'amministratore di sostegno o, in loro assenza, l'operatore sociosanitario territoriale che lo ha in carico;

La quota determinata dalla struttura a copertura dei servizi alberghieri e socio sanitari complessivamente offerti e derivanti dalle nostre caratteristiche strutturali-ambientali e dal nostro modello organizzativo è di € 106,82 al giorno.

ALTRÉ PRESTAZIONI DI CARATTERE ALBERGHIERO PER TUTTI GLI OSPITI

- Camera singola o doppia con TV ed uso degli spazi comunitari interni ed esterni (salvo specifiche direttive volte alla salvaguardia della salute comunitaria). La camera può essere personalizzata dall'ospite con piccoli oggetti o fotografie, nel rispetto delle normative di sicurezza imposte dalla Legge e previa autorizzazione delle Direzione;
- Accoglienza personalizzata dell'ospite organizzata secondo una procedura specifica da parte di personale formato finalizzato alla presa in

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 11 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

carico dell'ospite e della famiglia al fine di superare le preoccupazioni e le difficoltà legate al cambiamento di vita e di favorire il migliore inserimento in struttura.

- Vитto completo nel rispetto della tabella dietetica, approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio della Asl territoriale. La ristorazione è curata direttamente, nella cucina interna da una ditta esterna, che si impegna a variare il più possibile il menù giornaliero che viene affisso tutti i giorni, al mattino. La Direzione è disponibile ad inoltrare alla cucina eventuali richieste degli ospiti. Per motivi di igiene e di ordine, non è possibile ai parenti trattenersi a tavola con il parente in sala pranzo.
- Pulizia degli ambienti. Viene assicurata da operatori addetti alla pulizia delle camere, dei bagni e degli ambienti comuni, nonché della sala pranzo dopo i pasti;
- Lavaggio della Biancheria PIANA di uso corrente (asciugamani, lenzuola, federe, tovaglie) con lavanderia interna;
- Lavaggio Biancheria PERSONALE da parte della lavanderia interna della struttura.
- Conservazione e ritiro di corrispondenza Postale. La Corrispondenza intestata all'ospite viene ritirata e conservata presso la RSA nell'ufficio amministrativo, che si occupa della conservazione della stessa.
- Servizio telefonico assicurato nelle 24 ore.
- Assistenza religiosa. La struttura ha una cappella interna dove viene celebrata la Santa Messa. Nessun Credo Religioso viene ostacolato ovviamente nel rispetto della vita comunitaria.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 12 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

- NON è prevista la custodia di valori personali, salvo il disposto dell'articolo 1783. Si raccomanda che l'ospite NON tenga all'interno della struttura valori personali e gioielli.

SERVIZI O PRESTAZIONI EXTRA INDIVIDUALI SU RICHIESTA DEL SINGOLO

OSPISTE E RELATIVO COSTO

- Servizio di parrucchiere e podologo per uomo e donna una volta al mese, per servizi aggiuntivi è previsto un servizio a pagamento;
- Invio di eventuale documentazione o corrispondenza postale prevede l'addebito di tutte le spese di spedizione a seconda del servizio richiesto;
- Servizio di ritiro e consegna quotidiani o riviste, prevede il costo degli articoli richiesti;
- Servizio di Consegna ricette, ritiro farmaci (Entro 24H) ed emissione di regolare fattura intestata all'ospite di farmaci di fascia C (Non Mutuabili) che provvederà al pagamento direttamente alla Farmacia; In alternativa, il parente o ADS, si impegna a fornire alla RSA i farmaci richiesti dal MMG entro 24H dall'emissione della ricetta ritirandola personalmente e recapitando i farmaci in RSA. Eventuali mancanze saranno segnalate in diaria dell'ospite per sollevare da qualsiasi responsabilità la RSA dalla mancanza dei farmaci suddetti.
- Sono soggetti a possibile corrispettivo extra: Riproduzione della documentazione riguardante l'ospite. Ritiro accettazione, preparazione materiale, consegna campioni ematici presso il laboratorio USL territoriale e ritiro dei referti. Prenotazione visita medica o specialistica.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 13 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

CONSERVAZIONE EFFETTI PERSONALI

- Trascorsi 15gg dalla dimissione dell'ospite dalla RSA, la Direzione non è tenuta alla conservazione degli oggetti personali e/o vestiario di proprietà dell'ospite. Eventuali mancati ritiri che genereranno un costo di gestione e smaltimento saranno conteggiati nel conteggio finale.
- NON è prevista la custodia di valori personali. Si raccomanda che l'ospite NON tenga all'interno della struttura valori personali e gioielli.

MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso alla struttura differiscono se l'ospite entra, a titolo privato oppure tramite i servizi territoriali competenti.

Per l'accesso alle prestazioni l'ospite privato o il proprio referente deve compilare apposita domanda di ammissione, preventivamente ritirata presso gli uffici della struttura, o ricevuta via mail.

La domanda compilata, con allegata la relazione sanitaria compilata dal medico di famiglia, deve essere riconsegnata alla Direzione (a mano, via mail, o tramite servizio postale) che provvede a collocarla nella lista cronologica di attesa della struttura.

L'accesso dell'ospite, destinatario delle prestazioni, ai sensi dell'art.8 della legge regionale 66/2008, deve essere autorizzato dall'invio alla nostra struttura della autorizzazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali.

Nell'impegnativa modulo devono essere presenti i seguenti documenti:

- Il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP), rilasciato dalla UVM competente, contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 14 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

- Le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- Il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- Il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto;

A tutti gli ospiti o ai loro referenti al momento dell'accesso in struttura vengono consegnati i seguenti documenti: Regolamento Interno, Carta dei Servizi, Contratto di Ingresso.

ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La Direzione è sempre disponibile al colloquio con gli ospiti e con i loro familiari.

Sia per motivi di privacy che di riposo, l'ingresso ai reparti e nelle aree comuni è consentito dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00. Non è mai concesso l'accesso alla sala ristorante per motivi igienici.

Per esigenze specifiche l'ingresso delle visite può comunque essere concordato con la Direzione anche in orari differenti da quelli indicati.

La **“Giornata Tipo”** degli ospiti è così organizzata:

- Ore 7,30 circa: Sveglia degli ospiti, igiene quotidiana e cura della persona
- Ore 8,00-8,30 circa: Prima Colazione
- Dalle ore 9,30 circa: Attività di socializzazione e animazione secondo il piano settimanale delle attività; attività di fisioterapia secondo il programma settimanale per la realizzazione delle attività previste nei singoli PAI. Bagni assistiti, come da programmazione.
- Ore 10.00 circa: somministrazione bevande

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 15 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

- Ore 12,00 circa: Pranzo degli ospiti in sala ristorante e in camera per chi è allettato
- Ore 13,00 circa: Riposo pomeridiano, per chi lo desidera.
- Ore 14.30 circa: Alzate pomeridiane
- Ore 15,00 circa: somministrazione bevande agli ospiti e merenda
- Ore 15,30-17.30 circa: Attività di socializzazione e animazione secondo il piano settimanale delle attività; attività di fisioterapia in palestra secondo il programma settimanale per la realizzazione delle attività previste nei singoli PAI. Bagni assistiti, secondo la programmazione.
- Ore 18,00-19.00: cena degli ospiti in sala ristorante e in camera per chi è allettato
- Ore 19.30-21.00: Preparazione per il riposo notturno

Orario vista parenti:

La struttura è aperta con preghiera di salvaguardare gli orari indicati: dalle 10.00 alle 11.00 e dalle 15.00 alle 17.00.

Fatte salve eventuali restrizioni definite sulla base delle prescrizioni delle autorità in relazione ad emergenze sanitarie.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

Per le prestazioni a favore degli ospiti con profilo pubblico **NON AUTOSUFFICIENTI**, che accedono alla struttura tramite le modalità previste dal contratto sottoscritto dalla nostra struttura con la USL Toscana Centro e il Comune di Firenze, ai sensi della delibera regionale n. 995/2016, la Struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell’Azienda e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e corrisposta dall’assistito,

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 16 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie.

Il corrispettivo di **parte sanitaria** del titolo d'acquisto è pari a € 53,32 al giorno, così come definita dalla Regione Toscana. Il corrispettivo di **parte sociale** del titolo d'acquisto è pari a € 53,50 al giorno. Per un totale di retta giornaliera per NON autosufficienti pari a 106,82 euro al giorno. La sistemazione in camera singola può comportare un pagamento extra da concordare con la Direzione.

La differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto del Comune di residenza dell'assistito, **è a carico dell'assistito**.

Per gli ospiti con profilo privato NON autosufficienti (nel caso non siano occupati dai convenzionati Asl), la retta giornaliera può variare in base alla valutazione sul grado di non autosufficienza e in base al periodo previsto di permanenza in struttura.

Sono escluse dalla retta:

- eventuali prestazioni sanitarie (visita mediche specialistiche, dermatologo, dentista, oculista ecc.);
- i Servizi o Prestazioni Extra Individuali Su Richiesta del Singolo Ospite e relativo Costo;

Per gli Ospiti a profilo privato, la determinazione di Non Autosufficienza, è redatta dal Coordinamento Infermieristico dopo valutazione delle scale di valutazione.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 17 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

L'organizzazione della nostra Residenza rispetta i requisiti organizzativi e gli standard di ore annue del Personale riferito al modulo base, previsti dal Regolamento 2/R e 50/R del 2018.

La struttura ai fini dell'Accreditamento Istituzionale si è dotata di documenti e procedure previsti dai Requisiti Generali (Regolamento 86/R 20210 e successive modifiche) e dai Requisiti Specifici (delibere giunta regionale 285e 289 del 2021).

La dotazione complessiva del personale in forza della nostra struttura, risponde ai parametri richiesti dalla normativa vigente. I turni di lavoro delle varie professionalità sono messi in atto partendo dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità sono riportate nel Regolamento interno della struttura, in questa carta riportiamo per sommi capi i vari livelli professionali in particolare:

- **Il Direttore**, è in possesso delle competenze di tipo gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede l'art 19, comma 4 del regolamento 2/R del 2018;
- **Il Responsabile della qualità e direzione della struttura**
- **Il Coordinamento Infermieristico**
- **Il Personale addetto alle attività socio-assistenziali** corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 18, comma 2 del Regolamento 2/R del 2019, in specifico:
 - Operatore Socio Sanitario (OSS)
 - Addetto di base (ADB)
 - Educatore professionale animatore
 - Infermiere

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 18 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

- Fisioterapista
- Il Personale addetto ai Servizi Generali
- Personale Amministrativo
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali e addetti alla Lavanderia.

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure dei nostri ospiti.

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza dello svolgimento della propria professionalità, si impegnano a collaborare, ad integrare le diverse competenze, a personalizzare l'assistenza, a promuovere la conoscenza ed il rispetto di norme etiche e deontologiche di comportamento al fine di tutelare la dignità personale e la riservatezza degli ospiti.

La gestione complessiva della struttura pone alla base del suo sistema organizzativo la prevenzione degli eventuali rischi per gli ospiti assistiti.

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure ai nostri ospiti.

PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO

Ospite

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione che viene valutato dal team multidisciplinare della RSA che decide in merito. È anche predisposto un

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 19 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

modulo-contratto di natura privatistica, prevista dalla dgrt 955/2016, per il pagamento da parte dell'ospite o del suo rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

Prima dell'ingresso dell'ospite alla struttura devono essere consegnati i seguenti documenti: relazione medico curante o geriatra, tessera sanitaria, documento di identità in corso di validità, documentazione sanitaria il loro possesso (scheda terapia, PAP se dovuto, referti medici, relazioni di degenze ospedaliere ecc...), verbale di invalidità se esistente, codici esenzioni ticket se in possesso.

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene a seguito:

- della valutazione positiva della domanda di ammissione da parte del team multidisciplinare della RSA
- della disponibilità del posto letto nel reparto idoneo alla situazione dell'ospite;
- della ricezione della modulistica compilata e firmata dal parente, ADS dell'ospite;

L'impegnativa prodotta dalla USL riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici competenti richiedendo regolare impegnativa.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 20 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

Ospite Non Autosufficiente

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione che viene valutato dal team multidisciplinare della RSA che decide in merito. È anche predisposto un modulo-contratto di natura privatistica, prevista dalla dgrt 955/2016, per il pagamento da parte dell'ospite o del suo rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene a seguito:

- della valutazione positiva della domanda di ammissione da parte del team multidisciplinare della RSA
- della disponibilità del posto letto nel reparto idoneo alla situazione dell'ospite;
- della ricezione della modulistica compilata e firmata dal parente, ADS dell'ospite e relativo versamento del deposito cauzionale;

LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

La struttura in base alle determinazioni della Regione Toscana è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri e con l'agenzia sanitaria regionale.

La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 21 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli ospiti e ai loro rappresentanti legali e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'Accreditamento.

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono fornite dal MMG scelto dall'ospite, dall'infermiere e dal personale sanitario.

Tutte le informazioni relative alla normativa regionale a cui fa riferimento la nostra carta dei servizi possono essere trovate presso il sito della Regione toscana www.regione.toscana.it nella sezione "leggi, atti e normative".

Presso la Direzione della struttura, è inoltre possibile reperire la seguente modulistica:

- Carta dei servizi, nella sua ultima versione;
- Regolamento interno nella sua ultima versione;
- Informativa sul trattamento dei Dati Personalini;
- Modulo per presentazione reclami;

INDICATORI E AZIONI PER MIGLIORARE LA QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI:

All'interno della struttura è presente il **Comitato di Rappresentanza degli Ospiti** con lo scopo di realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria, fornendo suggerimenti e proposte.

Annualmente viene somministrato un **Questionario** agli ospiti - in grado di rispondere - ai familiari e al personale della struttura, al fine di migliorare i servizi offerti.

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 22 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

Periodicamente vengono svolte giornate di **aggiornamento professionale** e formazione per gli operatori e altro personale impiegato.

MODALITÀ E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI

L'ospite o chi per esso, nelle modalità previste nel Regolamento interno, può presentare al Direttore e/o al Responsabile della Qualità, per iscritto, segnalazioni di disservizio o reclami qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che gli abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni descritte nel presente documento.

Il Direttore e/o il Responsabile per la Qualità sarà garante del corretto e rapido e corretto sviluppo del procedimento e dell'invio della risposta all'ospite o chi per esso. In particolare:

- Il reclamo può essere presentato mediante la compilazione di apposito modulo presso gli uffici della struttura. Non verranno accettati reclami relativi a fatti accaduti da oltre 20gg o reclami segnalati in modo non corretto.
- Qualora i reclami non trovino immediata soluzione, il Direttore e/o il Responsabile della Qualità hanno a disposizione 30 giorni a decorrere dalla data di presentazione del reclamo per fornire un'adeguata risposta all'ospite o chi per esso;
- Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

RIFERIMENTO ALLE CLAUSOLE CONTRATTUALI E AL RISPETTO DELLA NORMATIVA

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi

 <i>RSA Madonna delle Grazie</i>	Carta dei Servizi	RG 01 Rev 03 Data 22/08/2023	Pag. 23 di 23
---	-------------------	------------------------------------	------------------

regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentativi a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta.

Tale adempimento si intende delegato anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o parte, l'esecuzione dei servizi della struttura.

La struttura è tenuta a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva).

La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 ha predisposto idoneo piano di emergenza.

PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DEL DOCUMENTO

La presente Carta Dei Servizi è consegnata e/o inviata via mail, pec a clienti e ospiti al momento dell'ammissione. Il documento viene aggiornato costantemente, al bisogno o con cadenza regolare. La versione aggiornata è sempre disponibile all'interno della struttura.

Numero	Data Revisione	Data di Entrata inVigore	Autore della Revisione	Autorizzazione alla Pubblicazione
3	22 agosto 2023	Gennaio 2023	Responsabile Qualità	La Direzione