



Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## CARTA DEI SERVIZI

### *Residenza Sanitaria Assistenziale “ANTONIO RICCI” - Carmignano*





## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## *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.....	6
6.1	Disponibilità di posti.....	6
6.2	Le stanze .....	8
6.3	Gli Spazi Comuni .....	8
6.4	Servizi sanitari e riabilitativi.....	9
7.	COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA .....	10
8.	DIMISSIONI.....	11
8.1	Per Ospiti in lungo Degenza .....	11
8.2	Decesso .....	11
9.	I SERVIZI SOCIO-SANITARI .....	11
9.1	Coordinamento sanitario e servizio medico .....	11
9.2	Servizio infermieristico .....	12
9.3	Servizio di assistenza e cura alla persona .....	12
9.4	Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia) .....	13
9.5	Servizio di animazione.....	13
9.6	Servizio di pulizia e sanificazione.....	14
9.7	Assistenza Religiosa.....	14
10.	ALTRI SERVIZI.....	14
10.1	La Ristorazione .....	14
10.2	La Lavanderia .....	15
10.3	Parrucchiere – Barbiere - Podologa .....	15
10.4	WI-FI Zone e Collegamenti .....	15
11.	ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE .....	17
12.	IL PERSONALE.....	18
13.	GLI OSPITI.....	18
13.1	Diritti e Doveri degli Utenti.....	18
13.2	Organismo di rappresentanza.....	20
14.	GIORNATA TIPO DELL'OSPITE .....	21
15.	VALUTAZIONE PRESTAZIONI .....	22
16.	COME OTTENERE INFORMAZIONI .....	23
17.	PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI .....	23
18.	DETERMINAZIONE DELLA RETTA .....	24
19.	RECLAMI, LAMENTELE, SUGGERIMENTI .....	24
20.	CONTATTI .....	25



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: [poverefigliedessacrestimmate@legalmail.it](mailto:poverefigliedessacrestimmate@legalmail.it)

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: [rsantonioricci@pec.it](mailto:rsantonioricci@pec.it)

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 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. "ANTONIO RICCI" eroga:

- ospitalità residenziale e semiresidenziale;
- 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 R.S.A. "ANTONIO RICCI" nasce in forma semplice e privata nel 1932 all'insegna della carità verso i più bisognosi, che fossero anziani o orfani. Casa filiale dell'Istituto "Povere Figlie delle Sacre Stimmate", fondato da Anna Lapini, con sede legale a Roma. Col tempo ha subito vari cambiamenti, adeguando alle nuove normative l'immobile già ristrutturato nel 1994 e assumendo personale qualificato. Adesso accoglie anziane non autosufficienti che godono di un servizio umano e nel



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedessacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

rispetto delle leggi sia per l'ambiente che per l'assistenza. Inoltre da anni la A.S.L. di Prato ne stabilisce le rette, invia le pazienti ed esercita funzione di controllo.

La direzione e l'amministrazione della R.S.A. vengono affidate alla Direttrice, dipendente dall'Istituto.

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. Il servizio di lavanderia-stireria è effettuato all'interno, in un locale apposito posto al seminterrato; interno è anche il servizio cucina, i cui locali si trovano al piano terra, dove sono situati anche la cappella e un salotto per le visite.

La R.S.A. ospita 32 anziani residenziali e 4 anziani diurni, 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 di Prato.

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 Carmignano. Nel corso degli anni successivi ha superato positivamente tutte le verifiche effettuate dalle commissioni preposte.

Nel settembre 2008 la RSA è stata certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001. Tale certificazione insieme all'accreditamento regionale attesta la qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta.

## 4. LA NOSTRA MISSIONE

Scopo principale della RSA "ANTONIO RICCI" è l'accoglienza dell'anziano, qualunque sia la sua patologia, provvedendo a migliorare la qualità di vita di ciascun ospite attraverso tutta l'assistenza e la cura di cui ha bisogno.

Il nostro personale specializzato (infermieristico, fisioterapico e di assistenza) lo accompagnerà quotidianamente, favorendo, per quanto possibile, la sua autonomia e la sua salute.

La nostra RSA s'ispira per principi e valori alla fede cattolica, oltre ad assicurare e favorire l'assistenza spirituale agli ospiti che lo desiderano all'interno dell'organico del personale sono presenti alcune suore dell'Ordine francescano.

Si tratta di una presenza importante, capace di ascoltare e provvedere anche a tutti quei bisogni spirituali, umani e personali che la persona anziana avverte in modo più profondo. Al fine di migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti, la nostra RSA offre un servizio di animazione rivolto al mantenimento di tutte le potenzialità dell'anziano, facendolo sentire attivo e propositivo e mettendolo in condizione di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita della propria autonomia ed autosufficienza.

Per questo motivo vengono proposte quotidianamente ai nostri ospiti attività di: lettura, ascolto di musica, pittura, cucina, giardinaggio, passeggiate in paese, gite programmate



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigiedellesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

La RSA "ANTONIO RICCI" trova nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ASL) per una rete di sostegno più efficace;
- organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

## 5. PRINCIPI FONDAMENTALI

### LIBERTÀ E DIGNITÀ DELLA PERSONA

La R.S.A. "ANTONIO RICCI" 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. "ANTONIO RICCI" 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. "ANTONIO RICCI" 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. "ANTONIO RICCI" 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.



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## PROMOZIONE CURA DELLA RELAZIONE

La struttura promuove e incentiva la corretta relazione tra ospiti della RSA, familiari e gruppo di operatori preposti alla cura della persona. La Struttura crede che sia un punto di partenza imprescindibile per svolgere tutte le fasi di assistenza.

La capacità degli operatori di rispondere ai bisogni degli ospiti parte dalla condivisione ed integrazione nei percorsi di cura degli ospiti, generalmente anziani o affetti da pluripatologie, dove la relazione di cura assume un ruolo sempre più determinante nella tutela della qualità della vita.

La Direzione della RSA al fine di agevolare il percorso di cura della persona ritiene indispensabile valorizzare l'importanza della relazione in ogni fase del processo di cura per arrivare a scelte il più possibile condivise tra i vari soggetti coinvolti.

## 6. LA STRUTTURA

La R.S.A. "ANTONIO RICCI" è un'attività dell'ordine francescano, situata nel centro del paese di Carmignano è inserita in un edificio storico.

Nel 2019 è stato completato la ristrutturazione della sala comune polifunzionale con lo scopo primario di rendere il soggiorno dei nostri ospiti ancora più accogliente e confortevole ed è stata realizzata una sala per le attività di fisioterapia al primo piano.

Nel settembre 2008 la RSA ha ottenuto la Certificazione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Tale certificazione, rinnovata di anno in anno, attesta la qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta.

Infatti una Direzione attenta ai bisogni, la professionalità del nostro personale scelto con cura, il confort delle camere, gli ampi spazi interni e il giardino, favoriscono la creazione di un'ambiente familiare, capace di ricreare quei sentimenti di amicizia, sicurezza e serenità di cui la persona anziana ha particolarmente bisogno.

### 6.1 Disponibilità di posti

La R.S.A. ospita 32 anziani non autosufficienti e 4 ospiti al giorno nel centro semi-residenziale. I due centri convivono nei medesimi ambienti.

### 6.2 Le Stanze

Le Camere da letto sono in totale 20 di cui 11 singole, 6 doppie e 3 triple. Ciascuna stanza dispone di:

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



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

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





### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

### 6.3 *Gli Spazi Comuni*

Sono dislocati prevalentemente a piano terra e primo piano e comprendono:

- Sala da pranzo
- Sala adibita a soggiorno degli Ospiti al piano terra (panoramica),
- Sala adibita a soggiorno degli Ospiti al primo piano,
- Due salotti per le visite,
- un terrazzo panoramico,
- un giardino alberato che circonda parte della struttura,
- una cappella consacrata
- un ufficio amministrativo
- cucina con magazzino/dispensa
- lavanderia e stireria
- 10 servizi igienici comuni, di cui 7 attrezzati per disabili





### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100



#### 6.4 Servizi sanitari e riabilitativi

- Infermeria
- Sala di fisioterapia al primo piano

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



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100



## 7. COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA

L'ingresso residenziale o temporaneo a R.S.A. "ANTONIO RICCI" 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.

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 compilazione della Richiesta di Accoglienza che, sulla base della disponibilità di posti letto, rappresenta l'atto formale di inserimento, ed in caso di mancata disponibilità rappresenta invece oggetto di graduatoria d'accesso.



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 8. DIMISSIONI

### 8.1 Per Ospiti in lungo Degenza

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 MMG.

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'équipe 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'équipe 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 un software garantendo così efficienza e massima trasparenza.

### 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;



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

- 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 è svolto da Infermieri Professionali e consiste nel:

- Gestire tutti gli aspetti infermieristici relativi agli Ospiti della Struttura in relazione alle indicazioni del Medico;
- Aprire e aggiornare la cartella clinica di ciascun Ospite in relazione alle indicazioni del Medico;
- Preparare e somministrare la terapia giornaliera agli Ospiti, in accordo con quanto prescritto dal medico curante, gestire le registrazioni ad esse relative;
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Curare la corretta tenuta dei medicinali e dei prodotti terapeutici, con particolare riferimento alla loro scadenza, e gestire le apposite registrazioni;
- Assistere i medici curanti dei singoli Ospiti;

Il servizio infermieristico è garantito 14 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

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

Il servizio è svolto da Operatori Socio Sanitari e Assistenti di Base in possesso delle relative qualifiche e si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti. 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:

- Effettuare tutte le attività legate alla cura degli Ospiti presenti nella struttura (alzata, messa a letto, igiene personale, ecc...) in conformità alle procedure operative elaborate ed al Sistema di Autocontrollo;
- Gestire le attività di distribuzione dei cibi ed assistenza durante i pasti in accordo al Sistema di Autocontrollo;
- Assistere la Persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle sue attività quotidiane e di igiene personale, aiutandolo anche nell'assunzione del cibo, se necessario;
- Realizzare attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- Collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- Collaborare alla programmazione ed alla attuazione, per quanto di sua competenza, del Piano Individualizzato ed alla attuazione degli interventi assistenziali della Residenza.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

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

#### 9.4 Servizio di riabilitazione funzionale

Il servizio è realizzato da fisioterapisti o massofisioterapisti che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti, che tendono, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità funzionali residue dell'Ospite.

Il servizio comprende:

- Pianificare e Gestire le attività di fisioterapia rivolte agli Ospiti tenendo in considerazione, ove esistenti le indicazioni del Medico:
  - rieducazione ortopedica e funzionale;
  - cure fisiche e massaggi;
  - utilizzo di apparecchi di terapia;
  - ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità funzionali residue;
- Gestire le registrazioni e le manutenzioni degli ausili assegnati agli Ospiti della Struttura
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale degli Ospiti per le parti di propria competenza;
- Aiutare l'Ospite ad imparare ad utilizzare gli ausili ed eventualmente decidere insieme al Medico curante o al Medico specialista di utilizzarne di nuovi, cambiarli o sospenderne l'utilizzo;
- Informare il Medico curante o lo Specialista sulla situazione relativa alla parte motoria dell'Ospite ed eventualmente richiedere gli ausili necessari;
- Comunicare agli altri Operatori della Struttura le indicazioni sulla movimentazione del singolo Ospite;
- Collaborare con gli altri Operatori della Struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario;

Il servizio è svolto nei giorni non festivi negli orari concordati con i responsabili.

#### 9.5 Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da animatori, 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:

- Progettare e realizzare le attività di animazione che la Struttura propone per i propri Ospiti, con riferimento a:
  - 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.);



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: [poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it](mailto:poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it)

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: [rsantonioricci@pec.it](mailto:rsantonioricci@pec.it)

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

- 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...).
- Partecipare alla stesura e alla gestione del Progetto Individuale per le parti di propria competenza;
- Collaborare con gli altri Operatori della struttura nel sostegno alle loro attività quando questo si rende necessario.

Il servizio è garantito secondo un orario prestabilito ed un programma specifico.

Esiste nella struttura una piccola libreria, dove gli ospiti hanno libero accesso.

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 attrezzi 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. "ANTONIO RICCI", essendo un'opera 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. Le immagini Sacre Cattoliche hanno in qualsiasi ambiente della R.S.A., la loro naturale collocazione e non possono essere rimosse.

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 all'interno della RSA, in una cucina ampiamente attrezzata.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

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.

E' 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, la tavola e il bagno viene fornita dalla R.S.A. "ANTONIO RICCI", 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 – Barbiere - Podologa

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

Il servizio di parrucchiere per uomo e per donna offre a ciascun Ospite un taglio di capelli ed una messa in piega al mese.

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. "ANTONIO RICCI" 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 tablet collegati per effettuare videochiamate a parenti e amici.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100



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)



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedessacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 11. ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della R.S.A. si avvale della seguente struttura organizzativa:

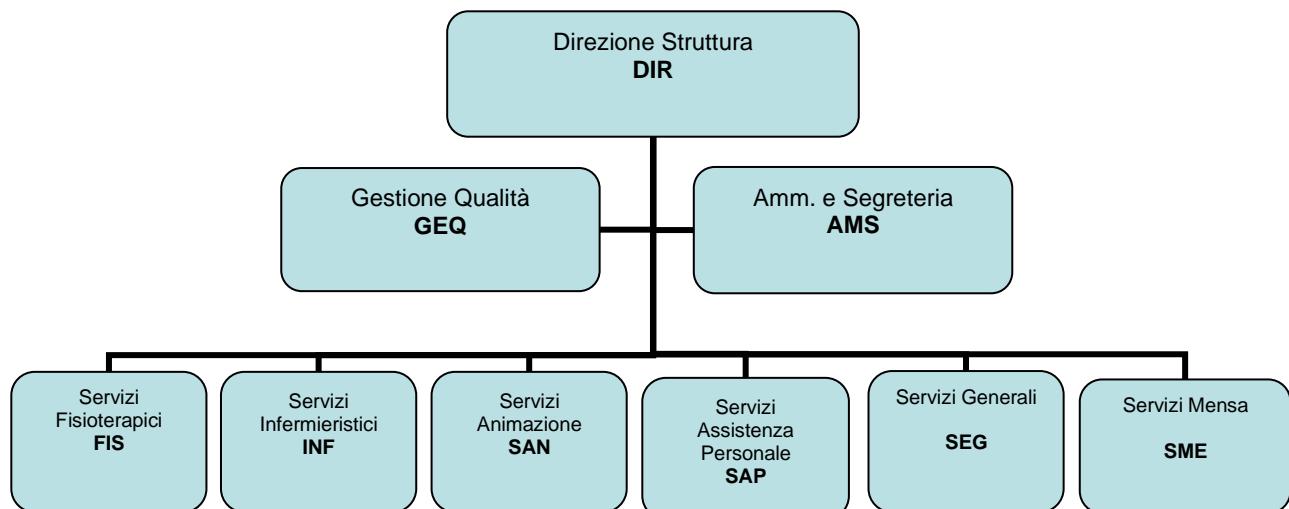
### Funzioni in staff alla Direzione

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

### Funzioni di primo livello

- Servizi Infermieristici INF
- Servizi Fisioterapici FIS
- Servizi Assistenza Persona SAP
- Servizi Generali SEG
- Servizi Animazione SAN
- Servizio Mensa SME

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





## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 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 e dalla Provincia di Prato per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

È stata effettuata la stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.; il personale viene formato su tutti gli aspetti obbligatori delle normative applicabili.

## 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'Utente 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.
- partecipare alle attività ricreative e di animazione.
- Personalizzare la camera assegnata con l'utilizzo di oggetti propri nel rispetto della normativa sulla prevenzione degli incendi e degli altri ospiti.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsaantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

- 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 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:30, 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 o del personale di servizio.
- 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.
- È vietato tenere armi da taglio di qualsiasi genere.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

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 sei 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.

**Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate**

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

**RSA Antonio Ricci**

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 14. GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Orario	Attività		
06:00-08:00	Preparazione, sveglia, alzata ospiti, igiene personale		
08:00-09:00	Colazione		
09:00-11:30	Attività del mattino:  ✓ funzioni religiose ✓ servizio parrucchiera/estetista		
	✓ interventi sanitari ✓ riabilitazione ✓ animazione		
12:00 – 13:00	Turno pranzo		
13:00-15:00	Riposo pomeridiano		
15:00-15:30	Merenda		
15:30-18:30	Attività del pomeriggio:  ✓ animazione ✓ riabilitazione		
	✓ interventi sanitari ✓ animazione religiosa		
18:30-19:30	Turno Cena		
19:30-21:30	Preparazione per la notte		
21:30-06:00	Riposo notturno		



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefiglielettesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsaantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 15. VALUTAZIONE PRESTAZIONI

Le prestazioni inerenti all'erogazione dei servizi sono monitorate periodicamente dalla Direzione di RSA "ANTONIO RICCI" attraverso il controllo di:

- Indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti relativi al Dispositivo di Accreditamento Sociale istituito dalla Regione Toscana con L. R. n. 82/2009 s.m.i. inviati annualmente agli organi competenti.
- Indicatori relativi ai processi gestiti relativi alla normativa e per i quali la R.S.A. risulta certifica UNI EN ISO 9001.
- Elaborazione dei risultati relativi ai Questionari di Gradimento per Utenza.

Gli indicatori individuano caratteristiche e aspetti dei servizi che le Residenze forniscono 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 delle R.S.A.





### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedessacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 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	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 Assistenza	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari	Direttore della Residenza o Servizio Infermieristico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio Fisioterapico	Durante l'orario di servizio

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

- la bacheca;
- Circolari scritte;
- riunioni periodiche

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

## 17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

E' 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 Dl. N. 196/03 così come modificato dal D.L. 101/18.



## Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma

PEC: poverefigliedellesacrestimmate@legalmail.it

### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano

PEC: rsantonioricci@pec.it

C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 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

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. 4, sulla base della variazione dell'indice ISTAT, come specificato dalla Convenzione.

Esclusioni dalla retta. La retta non comprende il costo dei medicinali non dispensati dal S.S.N., il "ticket" per le prestazioni sanitarie e tutto ciò che non viene espressamente definito dalla Convenzione.

Pagamento della retta. La retta è dovuta per le presenze di ogni mese di calendario e dovrà essere pagata nei primi 10 giorni di ogni mese.

Assenze e conservazione del posto: la quota prevista per l'assenza ospedaliera è il 70% della quota sociale. Per assenze programmate e conservazione del posto è necessario accordarsi con la direzione.

## 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.



### Istituto Povere Figlie delle Sacre Stimmate

Via del Forte Trionfale, 26 - 00135 - Roma  
PEC: poverefigiedellesacrestimmate@legalmail.it

#### RSA Antonio Ricci

Viale B. G. Parenti 24 - 59015 - Carmignano  
PEC: rsaantonioricci@pec.it  
C.F. 02640920589 - P. IVA 0109320100

## 20. CONTATTI

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

- Telefono: 055/8711402
- e-mail: direzione: rsa.antronioricci@gmail.com
- oppure scrivere a: R.S.A. "ANTONIO RICCI" CARMIGNANO, Via G. Parenti 24, 59015 CARMIGNANO – PRATO

*Approvato in data:*

15/02/2024

