

Nel ringraziare per la scelta operata, il Centro Socio Sanitario della Fondazione "F.Turati" di Gavinana Le porge un cordiale benvenuto.

Il nostro Centro è un complesso residenziale, articolato in settori operativi diversificati, immerso nel verde della Montagna Pistoiese. Si caratterizza per l'alta qualificazione professionale dei suoi operatori e per l'elevato comfort ambientale.

Fanno parte del Centro due RSA, "I Fiori" e "Gli Alberi", una RSD e un Centro di Riabilitazione

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale la Fondazione "F. Turati" illustra l'offerta di servizi, definisce i diritti degli utenti e assume gli impegni che ne derivano. Costituisce quindi uno strumento dinamico continuamente aggiornato, per lo sviluppo della qualità e dell'organizzazione, per la valutazione delle prestazioni e per la comunicazione con l'utente.

La Carta è un documento che impegna la Direzione della RSD a:

- ❖ monitorare costantemente l'offerta, la qualità e l'efficacia dei servizi;
- ❖ promuovere la tutela degli utenti e dei loro diritti, nonché il controllo della qualità erogata nella prospettiva di un continuo miglioramento;
- ❖ migliorare la comunicazione esterna verso gli utenti e gli altri interlocutori dell'Ente, fornendo una guida alla comprensione e all'utilizzo dei servizi in un'ottica di trasparenza e visibilità.

Attraverso la Carta, la Direzione intende anche stabilire un rapporto di collaborazione con l'utente onde migliorare il servizio e renderlo sempre più rispondente alle esigenze, necessariamente varie e diversificate, degli Ospiti.

La Carta viene consegnata ad ogni utente ed è disponibile anche sul sito internet: www.fondazioneturati.it

Il Centro è facilmente raggiungibile:

in auto:

Da Bologna: su A1 uscita Sasso Marconi. Prendere raccordo A1/SS325.

Prendere SS64 a Ponte della Venturina girare su SP632 per Pontepetri.

A Pontepetri girare su SS66 per San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Firenze: su A11/E76 uscita di Pistoia. Prendere raccordo A11/SS64. Girare su SS66 per Abetone/San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Lucca: su SS12 in direzione Abetone fino a La Lima. Proseguire poi su SS66 in direzione San Marcello P.se. Dopo San Marcello P. se svoltare a sinistra in direzione Gavinana su SP18.

in treno: (www.ferroviedellostato.it)

Da Bologna: treno regionale per Porretta Terme. Da Porretta treno per Pistoia. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65).

Da Firenze: treno regionale per Pistoia. Da Pistoia treno per Porretta. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65).

Da Lucca: treno regionale per Bagni di Lucca. Collegamento con autobus Lazzi (linea Q48) fino a San Marcello P. se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

in autobus : (www.blubus.it) (www.lazzi.it)

Da Pistoia: linea 54 per San Marcello P. se – Abetone – Pievepelago con coincidenza a Campotizzoro.

Da Pracchia: linea 65 per Maresca – Gavinana – San Marcello P.se.

Da Bagni di Lucca: Lazzi linea Q48 fino a San Marcello P. se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

I numeri telefonici di riferimento sono i seguenti:

0573/66032 – 0573/66384 – 0573/66385

0573/66045 fax

Indirizzo e .mail > gavinana@fondazioneturati.it

Pagina web > www.fondazioneturati.it

1. PRESENTAZIONE DELLA RSD

La RSD fa parte del Centro Socio Sanitario della Fondazione "F. Turati", che si sviluppa su un totale di circa 14.000 mq. all'interno di un parco di 7 ettari. Il Centro è ubicato a Gavinana, rinomata località di villeggiatura della Montagna Pistoiese a 820 mt di altitudine s.l.m.

Il Centro Socio Sanitario, comprende anche un Centro di Riabilitazione e due RSA, una adibita al soggiorno di persone parzialmente autosufficienti, la seconda ospita persone non autosufficienti e comprende due moduli specialistici (Nucleo Alzheimer e Nucleo Stati Vegetativi Permanenti Stabilizzati).

Tutti gli ambienti del Centro Socio Sanitario sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono agli ospiti di usufruire dei servizi comuni.

Il Centro Socio Sanitario di Gavinana opera in convenzione con il SSN.

1.1 La nostra storia

La Fondazione "F.Turati", costituita il 03 Aprile 1965, è stata eretta in Ente Morale con DPR in data 07 Ottobre 1966 e dal 1988 è diventata O.N.L.U.S. Fondatore è stato l'On. ANTONIO CARIGLIA, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 Febbraio 2010.

I presupposti della attuale Fondazione risalgono al 1950, anno di nascita a Pistoia di due società: la prima con lo scopo di fornire soggiorni marini e montani ai ragazzi di età inferiore ai 12 anni, particolarmente bisognosi; l'altra per creare capacità professionali per i giovani attraverso corsi di avviamento al lavoro.

Per raggiungere i fini di carattere sociale, culturale e scientifico, che sono il fondamento della sua identità, la Fondazione "F.Turati" ha realizzato e gestisce il Centro Socio Sanitario di Gavinana (PT), il Centro Socio Sanitario di Vieste (FG), il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica di Pistoia e il Centro Socio Sanitario di Zagarolo (Roma): quest'ultimo presentato ufficialmente il 20 Marzo 2010.

La Fondazione "F. Turati" è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da nove membri che rimangono in carica per 4 anni. Il Consiglio elegge il Presidente che resta in carica sei anni ed il Comitato Direttivo, formato da tre membri. Il Presidente è attualmente il Dott. NICOLA CARIGLIA.

1.2. Scopo

Per Residenza Sanitaria assistenziale per disabili si intende una struttura a carattere residenziale a ciclo continuativo, ove vengono erogati interventi di riabilitazione estensiva con la caratteristica di attività ad alta integrazione socio – sanitaria, rivolti ad utenti adulti ed adolescenti con disabilità stabilizzata, non autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, non assistibili a domicilio o in strutture intermedie.

1.3. Le figure professionali

Tutti gli operatori sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono individuabili mediante cartellino di riconoscimento visibile:

- ❖ Direzione
- ❖ Impiegati
- ❖ Fisioterapisti
- ❖ Infermieri
- ❖ Educatori
- ❖ Manutentori
- ❖ Operatori addetti all'assistenza
- ❖ Addetti alle pulizie.

2. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1. I fini istituzionali

La Direzione della RSD si impegna a tutelare i diritti e soddisfare le esigenze degli ospiti secondo i seguenti principi fondamentali:

- ✓ Eguaglianza: le prestazioni vengono erogate senza distinzione di sesso, età, religione, razza, lingua, ceto ed opinione politica.
- ✓ Imparzialità: le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti equi ed imparziali.
- ✓ Continuità: il Centro offre i suoi servizi in modo continuativo.
- ✓ Diritto di scelta: il Centro tutela il diritto di scelta dell'Utente, il quale viene informato sui criteri di ammissione.
- ✓ Partecipazione: la partecipazione degli Utenti e delle famiglie viene garantita dal Centro attraverso l'attivazione di un sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e sui modi di accesso alle stesse e la rilevazione del gradimento delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi tramite questionario.
- ✓ Efficacia ed efficienza: il Centro è impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano a criteri di efficacia ed efficienza. A tale scopo vi è una continua attenzione alla qualità dei servizi che viene costantemente monitorata

3. LA RESIDENZA

La storia della RSD, inizia nel 1969 quando arrivò il primo ospite, fanciullo, nella struttura allora denominata "Centro Residenziale di Riabilitazione psicomotoria infantile", nome conservato fino a quando è diventata RSD ed è stata trasferita nell'attuale moderno padiglione con 52 posti letto. Oggi è un'ampia struttura sviluppata su due livelli: il piano terra è adibito alle attività diurne, si trovano sale soggiorno, sale per le attività occupazionali, palestra con vasca a farfalla per idroterapia, stanza per posizionamenti, sala da pranzo, la cucina, l'infermeria, bagni attrezzati, spogliatoi per il personale.

Il piano superiore è adibito a reparto notte, dove si trovano le camere, ciascuna con 4 posti letto, ed una saletta per il personale che svolge servizio notturno. Alle due estremità del piano, si trovano due bagni attrezzati per l'igiene personale degli ospiti, forniti di speciali vasche per i pazienti in carrozzina.

Le condizioni degli ospiti sono prevalentemente conseguenze di patologie insorte al momento del parto o precocemente, nei primi mesi o anni di vita.

Tutti i disabili sono ospiti della RSD da molti anni: sono entrati nella Fondazione "F.Turati" in età scolare, all'inizio degli anni '70, pochi sono tornati in famiglia, la maggior parte è rimasta nel Centro.

4. ACCESSO AI SERVIZI E DIMISSIONI

Alla RSD hanno accesso gli utenti fino a 65 anni portatori di disabilità stabilizzata con riconoscimento di handicap prevalentemente in situazione di gravità, non assistibili a domicilio, che necessitano di una risposta continuativa, a carattere residenziale, tesa a mantenere i livelli di autonomia acquisita ed a garantire un adeguato intervento socio – sanitario di riabilitazione estensiva. Eventuali nuove ammissioni devono essere valutate dal servizio ASL per esaminare le condizioni del candidato ed accertarne l' idoneità all' inserimento.

Un' eventuale nuova ammissione è indirizzata, preferibilmente, verso un' utenza con caratteristiche omogenee. Possono esserci deroghe compatibili con l' organizzazione complessiva del gruppo esistente. E' previsto un periodo di osservazione prima della definitiva presa in carico dell' utente, al fine di verificare la compatibilità tra le esigenze dell' utente e le disponibilità del Centro.

La Direzione del Centro offre la possibilità di visitare la struttura previo appuntamento, in tale occasione, il nostro personale fornirà tutte le informazioni utili relative alle modalità di erogazione dei servizi e alle procedure per definire l' ingresso in RSD.

L' accoglienza dell' ospite è gestita dall' équipe medico - assistenziale che acquisirà tutte le informazioni utili per il soggiorno dell' ospite e per la programmazione di un piano educativo individualizzato (P.E.I.).

La documentazione necessaria al momento dell' ingresso viene comunicata dal personale amministrativo preposto.

Per quanto concerne l' abbigliamento, oltre alla biancheria intima, si consigliano indumenti comodi, tute da ginnastica e scarpe adatte preferibilmente chiuse ed antiscivolo, accappatoio, pigiami, E' necessario portare le suppellettili personali ed ausili già in possesso.

❖ Dimissioni e/o periodi di assenza.

Al momento delle dimissioni verrà rilasciata la documentazione infermieristica e la copia del progetto educativo individuale, salvo ulteriore documentazione in base alla tipologia dell'utente.

In caso di ricovero permanente, è necessario comunicare con almeno 30 giorni di anticipo la data di dimissione. In caso di ricovero temporaneo è necessario un preavviso di almeno 5 giorni.

L'Utente per avere copia della cartella clinica dovrà inoltrare richiesta scritta alla Direzione.

Entro 30 gg. dalla richiesta, la cartella clinica può essere, ritirata personalmente dall'Utente, ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento di identità dell'Utente, anche in fotocopia), oppure inviata per posta.

Qualora un'ospite rientri a domicilio per un certo periodo, il parente è tenuto a darne comunicazione alla Direzione con congruo preavviso, per i dettagli si rimanda al regolamento interno della RSD.

5. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O TUTORI LEGALI

Durante il periodo di permanenza presso il nostro Centro, si mantengono costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali dell'ospite.

Per qualunque necessità, il nostro personale provvederà a contattare la famiglia. I medici e gli infermieri aggiornano i parenti sullo stato di salute, eventuali ricoveri ospedalieri o necessità di accertamenti diagnostici.

Informazioni di carattere tecnico – amministrativo, o problematiche gestionali del soggetto, verranno comunicate dal personale preposto degli uffici e/o dal responsabile di reparto.

Gli utenti possono facilmente ricevere telefonate dall'esterno contattando la reception del Centro che si avvale di 3 linee telefoniche esterne (0573/66032; 66384/5), tutti i giorni dalle ore 08.00 alle 20.00. I degenti possono contattare l'esterno facendo uso dei telefoni pubblici dislocati nelle varie residenze, con la possibilità di acquistare presso la reception del Centro la scheda telefonica.

Agli utenti in possesso di telefono cellulare è possibile commissionare alla reception del Centro la ricarica del credito, comunicando i dati di interesse.

6. RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Per le prestazioni a favore di ospiti disabili la struttura applica una retta giornaliera, omnicomprensiva dei servizi indicati nel Regolamento interno.

Entro il giorno 10 del mese in corso deve essere saldato l'importo della retta del mese precedente.

L'importo della sola retta può essere corrisposto tramite bonifico bancario.

Al momento del pagamento sarà consegnata la fattura della retta a proprio carico.

Le prestazioni non incluse nella retta saranno addebitate mensilmente dietro emissione di regolare nota giustificativa di quanto usufruito.

7. TIPOLOGIA DEI SERVIZI E ATTIVITA'

Tutte le attività svolte dalla RSD, finalizzate all'erogazione dei servizi diretti ed indiretti a favore degli Ospiti, sono gestite tramite specifici piani di lavoro nei quali vengono identificati i responsabili di ogni singola fase operativa, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi offerti.

Tutte le attività che implicano la cura e l'assistenza della persona disabile hanno come riferimento i Piani Educativi Individualizzati (PEI) creati allo scopo di personalizzare gli interventi sulla persona, orientando tutte le figure professionali verso il mantenimento delle capacità residue di ogni singolo ospite, per migliorare lo stato psicologico, fisico, sociale e relazionale dell'ospite.

Gli obiettivi possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- ❖ mantenere, promuovere e valorizzare le capacità personali;
- ❖ prestare elevato grado di integrazione sanitaria ed assistenziale;
- ❖ promuovere e garantire il benessere della persona.

7.1. Servizi residenziali

La RSD può accogliere 52 ospiti di ambo i sessi, disabili ormai adulti, con esiti consolidati di patologie insorte in età perinatale o infantile. La Direzione del Centro opera favorendo l'uscita protetta dalla Residenza ed incoraggia i contatti o i brevi ritorni in famiglia. Alcuni degli ospiti trascorrono alcuni mesi dell'anno a casa, rispondendo in tal modo ai bisogni delle famiglie che avrebbero altrimenti un carico assistenziale gravoso. Altri sono da considerarsi permanenti, abitando stabilmente presso il Centro Socio Sanitario di Gavinana e trovano in esso la loro casa, la loro "famiglia".

L'accesso al reparto per le visite di parenti, amici o associazioni di volontariato non prevede particolari restrizioni nelle ore diurne. L'accesso al reparto è autorizzato dalla Direzione, mentre l'uscita dal Centro deve essere comunicata con almeno 7 giorni di preavviso, per i dettagli si rimanda al Regolamento interno della RSD.

7.2. Servizi socio assistenziali

L' "assistenza solidale" raccoglie nel suo insieme gli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi che si attuano nella RSD. Si tiene conto dei diversi livelli di disabilità, nei casi più gravi si traduce in un lavoro di assistenza continua, mentre in altri casi si tratta di un sostegno alla vita indipendente, destinato agli ospiti che, pur necessitando di assistenza, sono in grado di condurre una vita scandita da esigenze personali e sociali. In accordo con gli indirizzi della Regione Toscana, l'assistenza ai disabili comprende un livello medico, uno infermieristico, un impegno riabilitativo quotidiano, la consulenza neurologica, e una attività di terapia occupazionale effettuata durante tutto l'arco diurno.

7.2.1 Assistenza di base

Il nostro personale garantisce un'adeguata, puntuale e corretta gestione delle attività quotidiane dell'ospite, riconducibili a:

- ❖ Igiene personale
- ❖ Vestizione e svestizione
- ❖ Bagno assistito
- ❖ Cura della persona
- ❖ Idratazione ed alimentazione
- ❖ Gestione dell'incontinenza

7.2.2 Servizio educativo e attività occupazionali.

Il mantenimento e, dove possibile, il miglioramento delle capacità residue degli ospiti sono promossi e mantenuti anche attraverso varie attività occupazionali che si svolgono negli spazi didattici della RSD.

Le principali attività sono: interventi educativi individualizzati programmati; interventi educativi di gruppo con partecipazione a laboratori creativo - manuali,

teatrali, ceramica e pittura, giochi, filmati, piscina, cucina, vita quotidiana, attività di giardinaggio e orticoltura; uscite di gruppo, disponibilità di ampio parco annesso alla struttura; coinvolgimento delle famiglie e del volontariato.

7.2.3. Servizio di volontariato

IL Centro Socio Sanitario di Gavinana, per la RSD, si impegna ad operare in collegamento con le realtà che insistono sul territorio. Favorisce la partecipazione degli ospiti, compatibilmente con il loro stato di salute, ad iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali attivate nella zona. Vengono organizzate feste e mostre mercato.

Le uscite dal Centro per gite, escursioni ed attività esterne, sono organizzate in collaborazione con il "Gruppo assistenza portatori di handicap San Gregorio Magno", in base ad un accordo che dal 1996 disciplina l'attività di volontariato all'interno del Centro Socio Sanitario di Gavinana.

7.3. Servizi sanitari

7.3.1. Assistenza infermieristica

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica, da parte di personale abilitato secondo le normative vigenti.

7.3.2. Assistenza medica di base e specialistica

Gli ospiti presenti nella RSD, sono residenti presso il Centro Socio Sanitario Fondazione "F.Turati" di Gavinana, e come tali assegnati ad un medico di base della zona. Per l'assistenza medica è previsto anche l'accesso periodico di medici specialistici.

Qualora si presentassero patologie particolari che necessitino di indagini strumentali non eseguibili in struttura, informati il Direttore Sanitario ed il Medico curante, si provvede a richiedere la prestazione presso gli ambulatori dell'ASL, prenotando l'appuntamento presso il Centro Unico Prenotazioni di zona. Presso il Centro Socio Sanitario di Gavinana è presente il servizio di Guardia Medica.

7.3.3. Servizio di Fisioterapia

Nella RSD è previsto un programma riabilitativo annuale individuale. La riabilitazione ha scopi specifici ed in particolare tende a valorizzare al massimo le capacità neuromotorie e psichiche residue, dove è possibile, con l'obiettivo di mantenere il progressivo danno articolare prodotto dalla spasticità.

I mezzi di azione di cui dispone il Centro sono vari: viene utilizzata tutta la gamma dei trattamenti chinesiterapici, trattamenti individuali con mobilizzazioni passive, attivo - passive o attive, posizionamenti, deambulazione assistita, standing e idroterapia praticata nella speciale vasca a farfalla nella palestra a piano terra. Ergoterapia e psicomotricità trovano ampia applicazione. Vengono sorvegliati e

valutati gli ausili personali con la finalità di garantire la massima possibilità d'indipendenza.

7.3.4. Servizio di Podologia

Tale servizio si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati algici, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. Il podologo è presente in struttura a date prefissate ed interviene su segnalazione.

7.4. Servizi alberghieri

7.4.1. Servizio ristorazione

Il Servizio di ristorazione viene effettuato integralmente nei locali della struttura e possiede uno standard qualitativo elevato.

I pasti vengono portati direttamente in reparto con carrelli termici tramite percorsi interni alla struttura. Il servizio di refezione viene effettuato nella sala da pranzo della RSD, con il seguente orario:

- ❖ Colazione: 08.00 – 9.00
- ❖ Pranzo: 11.30 – 12.30
- ❖ Cena: 17.30 – 18.30.

Il menù è articolato su 14 giorni, per ciascuno dei quali sono previsti pietanze diverse, prevede variazioni stagionali e permette la scelta fra 3 primi, 3 secondi e 2 contorni.

Il menù è stato strutturato secondo lo stretto controllo della Nutrizionista del Centro Socio Sanitario e al bisogno sono previsti menù personalizzati. E' possibile pranzare e/o cenare con parenti e/o amici, previa prenotazione alla Reception. Il costo e la modalità di pagamento sono stabiliti dalla Direzione.

7.4.2. Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il Centro Socio Sanitario di Gavinana presta particolare attenzione alla pulizia degli ambienti, in gran parte svolta da una Cooperativa di servizi. I locali comuni, le camere, i servizi igienici vengono puliti secondo un orario programmato e comunque ogni volta che sia necessario.

7.4.3. Servizio di manutenzione della struttura

Nella RSD sono presenti tutti i giorni due manutentori per interventi urgenti e di manutenzione ordinaria. Ditte esterne specializzate garantiscono l'efficienza degli impianti 24 ore su 24.

7.4.4. Servizio coiffeur

Le prestazioni di parrucchiere, sono garantite al bisogno, a tutti gli ospiti della RSD. Il personale del reparto gestisce il servizio e prende accordi con il parrucchiere e/o barbiere. Tale servizio viene effettuato in struttura.

7.4.5. Servizio di lavanderia

Nella RSD è previsto il servizio di lavanderia sia per quanto concerne il cambio della biancheria piana, che della biancheria e degli indumenti personali degli ospiti, entrambi gestiti da una lavanderia industriale certificata che offre il servizio in appalto.

La gestione del vestiario degli utenti è a cura del personale del reparto, che provvede al ritiro ed all'invio dello sporco in lavanderia. Su richiesta dei parenti e /o tutori

degli ospiti della RSD è possibile usufruire del servizio di lavanderia in forma privata.

7.4.6. Servizio trasporto

Gli ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti possono usufruire del mezzo della Struttura, accompagnati dall'autista e da nostro personale, compatibilmente con le esigenze di servizio. Quando è necessario, ci si può rivolgere a ditte specializzate.

7.4.7. Servizio Bar

E' possibile usufruire del bar per l'erogazione di bevande non alcoliche, caffè, tè o similari e gelati. Il bar è accessibile con il seguente orario indicativo, sensibile a variazioni:

- ❖ 10.30-11.00;
- ❖ 13.30-14.00;
- ❖ 16.00-18.00.

7.4.8. Servizio religioso

Il Centro è dotato di una Cappella nella quale i pazienti di fede Cattolica possono partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente. I Ministri di Culto di ogni altra religione hanno libero accesso al Centro per assistenza spirituale di chi ne faccia richiesta. Per ulteriori informazioni, rivolgersi alla Direzione.

7.4.9. Servizi vari

Segreteria e Cassa.

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00, e sono a disposizione per informazioni di carattere generale e amministrativo.

Corrispondenza:

Si può ricevere corrispondenza presso il nostro Centro, avendo cura di far specificare sulla busta , oltre al nominativo, " c/o Fondazione F. Turati – Via F. Turati, n° 86 – 51028 Gavinana (PT)". E' inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola alla Reception. Per l' invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire del ns. numero di fax 0573 – 66045, e posta elettronica gavinana@fondazioneturati.it

8. LA GIORNATA DELL'OSPITE

Ogni ospite della RSD ha il diritto di conservare la propria privacy e le proprie abitudini, in linea con i risultati attesi e gli obiettivi prefissati a seguito della compilazione del P.E.I., il tutto nel rispetto delle necessarie regole per la vita comunitaria, prevedendo norme comportamentali da seguire per evitare il più possibile rumori molesti.

- ✓ 07:00/09:00 Sveglia, igiene personale, bagno assistito
- ✓ 08:00/09:30 Prima colazione
- ✓ 09:30/11.45 Visite sanitarie, Attività ludico motoria, Fisiochinesiterapia
- ✓ 11:45/13:00 Pranzo
- ✓ 13:00/14:00 Igiene personale
- ✓ 14:00/16:00 Posizionamenti, Idroterapia
- ✓ 16:00 Merenda
- ✓ 16:30/17:30 Attività ricreative, Attività libere, Cura e benessere, visite mediche
- ✓ 17.30/18:30 Cena
- ✓ 19:00/20:00 Igiene personale, Messa a letto serale

Nelle ore notturne il personale assistenziale vigila sul riposo degli ospiti provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi per l'incontinenza, alla mobilizzazione, e in caso di necessità all'attivazione del medico di guardia.

9. RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI

Ai sensi della normativa regionale vigente, la Struttura garantisce le azioni necessarie alla costituzione di un organismo di rappresentanza delle persone ospitate, delle loro famiglie o di chi ne esercita la tutela giuridica. Gli ospiti o i familiari oppure i tutori legali, per partecipare attivamente alla vita comunitaria, potranno istituire, a seguito di assemblea, un Comitato composto da un minimo di tre membri (Presidente, Vice Presidente e Segretario), con le seguenti funzioni:

- esaminare i problemi degli ospiti e porre alla Direzione i bisogni e le osservazioni rilevate;
- promuovere iniziative socio culturali, in collaborazione con le realtà locali per favorire l'integrazione sociale con il territorio.

Il Comitato organizzerà autonomamente, con l'approvazione degli altri ospiti, le modalità di funzionamento del proprio lavoro e degli incontri periodici con la Direzione.

Tale organo ha lo scopo di promuovere i rapporti tra la Struttura e i familiari, con l'intento di realizzare la partecipazione attiva e la collaborazione degli utenti, e dei loro familiari, nell'ottica di miglioramento della qualità e della gestione delle attività.

10. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI.

La Direzione, consapevole che il livello di soddisfazione dell'utenza è una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, ha adottato il Sistema di valutazione degli utenti e dei familiari. Periodicamente viene rilevata la qualità percepita nella fruizione del servizio, mediante un questionario suddiviso in diverse aree tematiche inerenti:

- ✓ Accoglienza ed Informazioni
- ✓ Comfort alberghiero
- ✓ Servizio socio – sanitario
- ✓ Aspetti relazionali
- ✓ Professionalità operatori
- ✓ Proposte e osservazioni.

Il questionario di cui sopra viene distribuito dalla reception agli ospiti, o ai loro familiari, e dagli stessi riconsegnato. Può essere firmato oppure compilato in forma anonima.

I dati, raccolti, vengono inseriti in un registro informatico, suddiviso nelle stesse aree tematiche del questionario quindi elaborati graficamente. Il programma prevede anche un'elaborazione percentuale per le singole domande proposte, permettendo in tal modo di individuare eventuali criticità. Il tutto è poi sintetizzato in una Comunicazione della Direzione nei reparti e discusso in una riunione con il Comitato Ospiti-Parenti (vedi Regolamento).

Ogni ospite, o familiare, può chiedere chiarimenti, segnalare disservizi o esporre reclami in forma scritta alla Direzione e alle figure con compiti di coordinamento.

La Direzione, a seguito a verifica e approfondimento, provvederà a rispondere indicando, ove necessario, l'azione di miglioramento intrapresa.

Le segnalazioni possono essere inoltrate anche al Comitato Ospiti – Parenti.

INDICE

Introduzione	2
Dove siamo	3
1. PRESENTAZIONE DELLA RSD	4
1.1. La nostra storia	4
1.2. Scopo	5
1.3. Le figure professionali	5
2. PRINCIPI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI	6
2.1. I fini istituzionali	6
3. LA RESIDENZA	7
4. ACCESSO AI SERVIZI E DIMISSIONI	8
5. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O TUTORI LEGALI	10
6. RETTE E MODALITÀ DI PAGAMENTO	11
7.TIPOLOGIA DEI SERVIZI E ATTIVITÀ	12
7.1. Servizi residenziali	12
7.2. Servizi socio assistenziali	13
7.2.1. Assistenza di base	13
7.2.2. Servizio educativo e attività occupazionali	13
7.2.3. Servizio di volontariato	14
7.3. Servizi sanitari	15
7.3.1. Assistenza infermieristica	15
7.3.2. Assistenza medica di base e specialistica	15
7.3.3. Servizio di fisioterapia	15
7.3.4. Servizio di podologia	16
7.4. Servizi alberghieri	16
7.4.1. Servizio ristorazione	16
7.4.2. Servizio di pulizia e sanificazione ambientale	17
7.4.3. Servizio di manutenzione della struttura	17
7.4.4. Servizio coiffeur	17

7.4.5. Servizio di lavanderia	17
7.4.6. Servizio di trasporto	18
7.4.7. Servizio bar	18
7.4.8. Servizio religioso	18
7.4.9. Servizi vari	18
8. LA GIORNATA DELL'OSPITE	20
9. RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI	21
10. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E SEGNALAZIONE DI EVENTUALI DISSERVIZI	22
INDICE	23