

Ente Morale - ONLUS - Associata Nazioni Unite



Centri Socio Sanitari in Pistoia, Gavinana (PT), Vieste (FG) e Zagarolo (Roma)



# *Carta dei Servizi*

Residenza Sanitaria Assistita "I Fiori"  
Residenza Sanitaria Assistita "Gli Alberi"

*...valore insieme*

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Fondazione F.Turati – Residenza Sanitaria Assistita**

**RSA “I FIORI” “GLI ALBERI”**

**Via F.Turati 86 – Loc. GAVINANA - 51028 San Marcello Piteglio (PT)**

**Tel. 0573/66032**

**Fax. 0573/66045**

**Mail [gavinana@fondazioneturati.it](mailto:gavinana@fondazioneturati.it)**

**Sito [www.fondazioneturati.it](http://www.fondazioneturati.it)**

*Gentile Signore/a,*

*la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento mediante il quale le RSA della Fondazione Turati fa conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo, infatti, di spiegare brevemente la struttura per aiutare gli utenti a conoscerci meglio e rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.*

*Il nostro Centro offre un ambiente confortevole e qualificato, consapevoli che il ricovero, per la durata, le attese, l'impegno e le speranze ha caratteristiche tali da richiedere particolare attenzione anche ai rapporti umani.*

*Le RSA sono collegate a tutti i servizi offerti attraverso tunnel coperti e riscaldati, privi di barriere architettoniche.*

*Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti, per migliorare il nostro percorso assistenziale.*

*Il Presidente*

*Dott. Nicola Cariglia*

## INDICE

### **SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI**

#### **FONDAMENTALI**

LA NOSTRA STORIA .....	PAG. 05
PRESENTAZIONE DEL CENTRO .....	PAG. 05
I NOSTRI VALORI .....	PAG. 06
LA NOSTRA VISION .....	PAG. 07
LA NOSTRA MISSION .....	PAG. 07

### **SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

UBICAZIONE .....	PAG. 08
LE STRUTTURE .....	PAG. 10
PERCORSO DEL RESIDENTE .....	PAG. 13
RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O TUTORE LEGALE.....	PAG. 15
DIMISSIONI .....	PAG. 16
RICHIESTA CARTELLA PERSONALE .....	PAG. 16
RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO.....	PAG. 16
PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) .....	PAG. 17
SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI .....	PAG. 18
SERVIZI SANITARI .....	PAG. 20
SERVIZI ALBERGHIERI .....	PAG. 21

### **SEZIONE TERZA – TUTELA DEL RESIDENTE E STRUMENTI DI VERIFICA**

DIRITTI DEL RESIDENTE .....	PAG. 23
DOVERI DEL RESIDENTE .....	PAG. 24
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE .....	PAG. 25
RECLAMI .....	PAG. 26
RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI .....	PAG. 25

## **SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DELLE R.S.A.**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **LA NOSTRA STORIA**

La Fondazione "*Filippo 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 dell'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 "Filippo 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.

#### **PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

Le due Residenze denominate "*I Fiori*" e "*Gli Alberi*" fanno 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 slm.

La RSA "Fiori" è adibita al soggiorno di persone autosufficienti e non autosufficienti, la RSA "Alberi" ospita persone non autosufficienti. Quest'ultima è a sua volta articolata in altri due moduli specialistici: uno per persone affette da disturbi cognitivi comportamentali (per esempio morbo di Alzheimer) ed uno per Stati Vegetativi Permanenti Stabilizzati.

Le R.S.A. della Fondazione “F. Turati” di Gavinana operano nell’ambito dei servizi socio assistenziali e sanitari, per soggetti anziani parzialmente autosufficienti e non autosufficienti ultrasessantacinquenni, i quali per le loro condizioni psicofisiche e sociali, non sono assistibili a domicilio. Garantiscono il soddisfacimento dei bisogni sanitari e assistenziali degli ospiti attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e sviluppando una politica di qualità del quotidiano con l'intento di assicurare sostegno a ospiti e familiari in questo particolare percorso.

Tutti gli ambienti del Centro Socio Sanitario sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono agli ospiti di passeggiare anche durante il periodo invernale e di spostarsi da una residenza all'altra per usufruire dei servizi comuni.

La struttura è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento (Autorizzazione Unica SUAP prot. 14263 del 29/09/2006) e la sua denominazione è chiaramente identificata. La struttura è privata, accreditata con il SSN, e per la parte che compete loro, con Comuni e Province.

## **I NOSTRI VALORI**

Le attività delle RSA della Fondazione Turati si svolgono nel rispetto dei seguenti valori che rappresentano l’impegno che vogliamo prendere con tutte le persone a cui ci rivolgiamo (pazienti, familiari, collaboratori).

**Eguaglianza:** ogni persona ha diritto a ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

**Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso il Residente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Continuità:** le RSA della Fondazione “F.Turati” di Gavinana assicurano la continuità e la regolarità delle cure; in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, devono adottare misure volte a creare al Residente il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta:** ove sia consentito dalle normative vigenti, il Residente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

**Partecipazione:** le RSA della Fondazione "F.Turati" di Gavinana richiedono al residente e/o alla sua famiglia una partecipazione attiva alla vita della residenza esprimendo, la propria valutazione sulla qualità delle attività svolte e dell'assistenza fornita; esiste anche la possibilità di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

### **VISION**

Mantenere o recuperare l'autonomia dei residenti contribuendo a risolvere i problemi di natura fisica, favorendo il recupero funzionale e l'efficienza fisica per migliorare la qualità di vita e l'equilibrio psicofisico.

Garantire l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche

Perseguire la soddisfazione dei propri residenti attraverso:

- Cortesia e professionalità degli operatori
- Competenza ed accuratezza professionale
- Confort ambientale
- Rispetto della persona

### **MISSION**

***Il nostro impegno è creare valore insieme promuovendo qualità e sicurezza per chi cura e per chi è curato.***

**Valore insieme:** aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del nostro lavoro. Valorizziamo ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile e della facilitazione delle attività quotidiane.

**Qualità:** la qualità può essere intesa in molte maniere, per noi la qualità è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buona pratiche, che differenzi il nostro operato e

caratterizzi il lavoro della Fondazione. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associata alla sicurezza dei nostri pazienti e di tutti gli operatori.

**Sicurezza** : ci impegniamo per creare una nuova cultura della sicurezza basata sul fatto che sbagliare fa parte della natura dell'uomo, colpevolizzare non rimedia all'errore, occorre parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.

## **SEZIONE SECONDA - INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI**

### **FORNITI**

#### **UBICAZIONE**

Le RSA della Fondazione "F.Turati" si trovano a Gavinana, nel comune di San Marcello Pistoiese, in Via F.Turati n.86, in una zona tranquilla, di particolare bellezza ambientale, ad una quota di circa 700 metri.

#### **COME CONTATTARCI:**

**Tramite posta all'indirizzo:**

Via F.Turati, 86 – 51028 GAVINANA

**Tramite Internet:**

Pagina web: [www.fondazioneturati.it](http://www.fondazioneturati.it)

e-mail: [gavinana@fondazioneturati.it](mailto:gavinana@fondazioneturati.it)

**Numeri telefonici**

0573/66032

0573/66045 fax

#### **COME RAGGIUNGERCI:**

**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](http://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](http://www.blubus.it)) ([www.lazzi.it](http://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).

**in bus navetta:** è disponibile un servizio bus navetta gratuito Pistoia Gavinana e ritorno. Contattare il numero 0573 66032 per conoscere gli orari ed effettuare la prenotazione.



## LE STRUTTURE

Le Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) sono strutture nelle quali, in forma residenziale, sono organizzati servizi socio-sanitari integrati. Il servizio risponde principalmente ai bisogni delle famiglie che si trovano con un carico assistenziale particolarmente gravoso (inserimento di sollievo) o ad urgenze di tipo sociale. Il servizio risponde anche alle esigenze di quelle persone che, dopo una dimissione ospedaliera, non trovano a domicilio un'assistenza adeguata alla loro condizione. L'accessibilità dell'utenza, per entrambe le RSA, è assicurata per chi proviene dall'esterno, con adeguata segnaletica posta sulle principali vie e snodi di percorrenza.

La percorribilità interna è priva di barriere architettoniche, dotata di ascensori con accesso alle carrozzine. Tutti gli ambienti sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono agli ospiti di muoversi tra i vari locali, con le vie di percorrenza indicate da un'apposita segnaletica.

Nelle RSA il ruolo dirigenziale è ricoperto da un Direttore Operativo presente in Struttura dal lunedì al venerdì nella seguente fascia oraria (dalle 09.00 alle 18.00). Per gli aspetti relativi al comfort alberghiero si può far riferimento al Responsabile di Presidio.

Gli uffici della Direzione delle RSA, sono ubicati in una posizione centrale per tutto il centro di Gavinana. Sono facilmente accessibili, raggiungibili sia a piedi che con ascensori, attraverso camminamenti interni. L'ufficio della Presidenza non è presente in Struttura poiché ubicato nelle sede legale a Pistoia.

### **Residenza "I Fiori"**

La Residenza è costituita da un edificio a sé stante, sviluppato su 3 livelli, con copertura costituita da un ampio lucernario che dona all'ambiente una grande e diffusa luminosità. La Residenza è dotata di 60 posti letto, suddivisi in camere doppie al 1° piano e camere singole al 2°, tutte con bagno facilmente accessibile anche con la carrozzina.

Per garantire la cura e l'assistenza dei residenti è promossa un'assistenza personalizzata, che ha al cuore l'attenzione alla persona. Per l'individuazione dell'alloggio più idoneo per il residente vengono seguiti i seguenti criteri: il sesso, l'età, le capacità motorie e relazionali, il grado di orientamento spazio – temporale, il bisogno di assistenza. Le camere possono essere personalizzate dagli ospiti con

l'utilizzo di oggetti cari, poster, fotografie e creazioni personali. La personalizzazione terrà sempre conto della sicurezza degli ospiti secondo la normativa vigente.

Al pianterreno è collocata la cucina centralizzata, una spaziosa sala da pranzo, tale da poter accogliere anche parenti ed amici, due sale soggiorno dove si svolgono anche le attività ludico ricreative, il tutto con vari accessi al parco circostante.

La struttura si caratterizza per l'ampiezza di tutti gli spazi, la luminosità, l'alta qualità dei materiali utilizzati e l'elevato livello delle rifiniture.

L'assistenza medica è fornita dai MMG. Sono garantite l'assistenza infermieristica e la presenza di fisioterapisti per terapia di gruppo.

L'accesso alla RSA "I Fiori" per le visite di parenti, amici o associazioni di volontariato non prevede particolari restrizioni nelle ore diurne.

### **Residenza "Gli Alberi"**

La Residenza è situata in un edificio in cui sono collocati anche il modulo per Stati Cognitivi Comportamentali - Alzheimer e quello per Stati Vegetativi Permanenti Stabilizzati. La struttura ricettiva è stata realizzata con caratteristiche simili a quelle della Residenza "I Fiori" ed è collegata con questa attraverso percorsi coperti e riscaldati. La residenza dispone di 50 posti letto, suddivisi in camere doppie, con bagno facilmente accessibile, situate al primo e secondo piano del fabbricato. Al pianterreno si trova la "zona giorno", suddivisa in ambienti distinti per il modulo Cognitivo Comportamentale e per il modulo base non autosufficienti. La zona pranzo è costituita da due settori, in base al grado di disabilità degli ospiti. Al pianterreno sono situati due ampi bagni, di cui uno ad uso esclusivo di non autosufficienti gravi, realizzato secondo criteri idonei a garantire l'igiene della persona in ogni condizione clinica. Oltre all'infermeria situata al secondo piano nel modulo Stati Vegetativi stabilizzati, al pianterreno esiste una seconda infermeria attrezzata per tutte le necessità. Durante la bella stagione, gli ospiti possono accedere in autonomia, oppure accompagnati, in alcuni spazi esterni opportunamente attrezzati per il soggiorno. E' prevista la presenza di fisioterapisti per terapia giornaliera e posizionamenti, come disposto dalla normativa vigente in materia. E' garantita l'assistenza infermieristica 24 h su 24 h.

Tutti i giorni dalle ore 13.00 alle 14.00 un' infermiere della Residenza sarà a disposizione per fornire informazioni sul proprio familiare e/o assistito.

### **Modulo per Stati Vegetativi Permanenti Stabilizzati**

Il modulo, dotato di 14 posti letto, è destinato a pazienti in condizioni di stato vegetativo permanente stabilizzato. L'assistenza medica è fornita dai MMG, al bisogno, da specialisti che operano nella Fondazione, dalla Guardia Medica, che ha la sua sede presso il Centro di Gavinana. L'assistenza infermieristica è garantita 24 h su 24, coadiuvata da personale ausiliario.

Tutti i farmaci compresi nel prontuario della ASL 3 di Pistoia, i dispositivi per ossigenoterapia, aspirazione delle secrezioni nelle vie aeree, aerosol, sondini nasogastrici e sonde da gastrostomia, cateteri venosi centrali, cateteri vescicali, deflussori a controllo di velocità, prodotti per nutrizione enterale e parenterale in uso nei presidi ospedalieri, vengono erogati dall'Ospedale. La Fondazione è lieta di ospitare i parenti degli ospiti in qualsiasi orario.

### **Modulo Cognitivo Comportamentale**

Il modulo dotato di 8 posti letto, è stato realizzato tenendo conto delle normative relative a questa tipologia di pazienti. In particolare, sono state evitate le condizioni strutturali potenzialmente pericolose per l'integrità fisica delle persone; inoltre, tutti gli ambienti sono stati realizzati con l'intento di creare ovunque un'atmosfera familiare.

Una peculiarità del Modulo Cognitivo Comportamentale è quella dell'organizzazione dello spazio, utilizzato come strumento terapeutico per contenere da un lato la perdita spazio – temporale, dall'altro per colmare l'esigenza incontrollabile di camminare, il cosiddetto *wandering*. Lo spazio esterno al Modulo, il giardino, è dotato di una terrazza coperta fruibile durante la bella stagione ed un ampio spazio organizzato per la stimolazione multisensoriale.

Onde favorire il mantenimento di abitudini personali, è stata creata, accanto alla sala soggiorno, una piccola cucina, con adiacente sala da pranzo, ed una stanza idonea al riposo pomeridiano. Oltre all'assistenza medica ed infermieristica, è presente un'attività di animazione, che mira a mantenere e sollecitare le capacità funzionali residue del residente, stimolare le attività intellettive, quali attenzione, memoria, orientamento spazio – temporale, contenere i disturbi del comportamento, supportare il *care - giver*, promuovere l'autonomia e migliorare la qualità di vita del residente.

### **Le figure professionali**

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

Tutti gli operatori sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo e sono individuabili mediante cartellino di riconoscimento visibile. L'organigramma aggiornato della RSA è reso disponibile mediante affissione nella bacheca del reparto.

### **PERCORSO DEL RESIDENTE**

#### **ACCESSO ALLA STRUTTURA**

La Fondazione Turati ritiene importante che il residente abbia la possibilità di visitare la Struttura, prima di un suo eventuale ingresso, a questo scopo il personale dell'ufficio accettazione programmerà un incontro per condurre la persona con i suoi familiari, all'interno degli spazi di vita comunitari per prendere visione delle attività di intrattenimento e svago che si svolgono al suo interno.

In tale occasione, il personale di accettazione ed amministrazione fornirà tutte le informazioni relative all'erogazione dei servizi ed alle procedure per l'ingresso in RSA. Qualora non fosse possibile tale visita, il personale dell'ufficio accettazione provvederà a fornire tutte le informazioni possibili o telefonicamente, oppure tramite l'invio di e-mail.

Qualsiasi sia la modalità di accesso in Struttura (privata/convenzionata), il personale dell'ufficio accettazione invia la domanda di ammissione al residente, alla famiglia o al rappresentante legale. La domanda di ammissione è costituita da due sezioni, una generale e l'altra di pertinenza medica. Quest'ultima verrà compilata dal MMG e contiene sia dati anamnestici sia la terapia farmacologica in corso, al fine di poter individuare e garantire il percorso assistenziale più idoneo.

### Accesso in forma convenzionata

Il Centro riceve direttamente dai Servizi territoriali il Progetto Assistenziale Personalizzato (P.A.P) redatto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM), di ogni persona che potenzialmente ha la possibilità di entrare in forma convenzionata in RSA e nei moduli specialistici.

Il PAP contiene le informazioni necessarie per la valutazione dell'utente. Se l'utente è a domicilio, verrà contattato dall'ufficio accettazioni per concordare e comunicare orario e data di ingresso, e fornire tutte le informazioni necessarie alla degenza in struttura. Qualora fosse ricoverato in altra struttura, gli accordi per il trasferimento saranno presi direttamente con il personale preposto e comunicati successivamente ai familiari.

L'Ufficio accettazione comunica in forma scritta al servizio di assistenza sociale territoriale l'avvenuto ingresso e/o la dimissione del residente.

Al momento dell'accesso in struttura sono necessari:

- ✓ Fotocopia del libretto sanitario
- ✓ Fotocopia del codice fiscale
- ✓ Fotocopia di un documento di riconoscimento valido
- ✓ In caso di rapporto convenzionato, impegnativa convalidata
- ✓ Fotocopia di eventuale certificato d'invalidità
- ✓ Fotocopia della documentazione sanitaria relativa al periodo antecedente al ricovero (accertamenti diagnostici, cartelle cliniche, esami ematochimici e radiografici, analisi); eventuali originali saranno restituiti alla dimissione
- ✓ Relazione medica sulla terapia in atto con indicazione dei farmaci, posologia, orario e via di somministrazione, durata del trattamento. La relazione dovrà essere munita di timbro e firma del Sanitario
- ✓ Per gli aventi diritto, attestato comprovante l'esenzione dal ticket
- ✓ Piccola scorta iniziale di farmaci. Il MMG provvederà alle prescrizioni successive.

Per quanto concerne l'abbigliamento, oltre alla biancheria intima, si consigliano indumenti comodi e scarpe adatte preferibilmente chiuse ed antiscivolo, accappatoio, pigiami o vestaglie da camera, (non consentiti durante il giorno). E' necessario portare gli effetti personale (pettine, spazzola, rasoio, ecc.),

eventuale protesi dentaria, occhiali ed altri ausili (bastoni, carrozzina, ecc.), materasso e/o cuscino antidecubito e rialzo per WC (se il residente ne è già fornito).

In base alla tipologia di ricovero, verrà comunicato l'importo giornaliero della retta.

L'accoglienza del residente è gestita dall'equipe multidisciplinare (infermiere, fisioterapista, logopedista, animatore/educatore, oss), che acquisirà tutte le informazioni utili per il soggiorno e per l'elaborazione di un piano assistenziale individualizzato.

#### **RIVALUTAZIONE RESIDENTE**

Nelle prime settimane successivo all'ingresso viene effettuato un periodo di osservazione per valutare la compatibilità tra le esigenze del residente e le caratteristiche della struttura.

#### **RAPPORTI CON LA FAMIGLIA E/O RAPPRESENTANTI LEGALI**

Durante il periodo di permanenza, l'equipe assistenziale mantiene costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali del residente. Nella cartella personale del residente viene riportato il nominativo dell'eventuale tutore o rappresentante legale, per agevolare la comunicazione di ogni procedura o intervento che richieda il suo consenso, se il residente non è in grado di provvedere in prima persona.

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. Vengono svolti incontri periodici con i residenti e la Direzione delle RSA per confrontarsi su tematiche di interesse comune e per trascorrere un po' di tempo insieme.

Gli utenti possono facilmente ricevere telefonate dall'esterno contattando la reception del Centro. I degenti possono contattare l'esterno facendo uso dei telefoni pubblici dislocati nelle varie residenze, i telefoni interni o il computer con skype per le videochiamate.

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

## **Dimissioni**

Alla dimissione del residente l'infermiere prepara i documenti personali dell'residente e la documentazione relativa alla dimissione che comprende:

- Dimissione infermieristica;
- Dimissione fisioterapica e/o logopedica.

Eventuale altra documentazione prodotta durante la degenza potrà essere consegnata in copia su richiesta scritta dagli aventi diritto, nel rispetto della tutela dei dati personali e del segreto professionale.

In caso di ricovero permanente, o temporaneo, è necessario comunicare con almeno 10 giorni di anticipo la data di dimissione.

## **RICHIESTA DELLA CARTELLA PERSONALE**

Dopo la dimissione è possibile richiedere la cartella personale da cui risulta il percorso clinico assistenziale, il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) e le attività sociali. Il residente per avere copia della cartella personale dovrà inoltrare richiesta scritta alla Direzione che sarà rilasciata entro 30 giorni dalla richiesta. La copia potrà essere, ritirata personalmente dal residente o da persona delegata (delega scritta con copia del documento di identità del residente), oppure inviata per mail.

## **RETTE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Per le prestazioni a favore dei residenti la struttura applica una retta giornaliera, omnicomprensiva dei servizi indicati nel regolamento. In particolare per i residenti non autosufficienti tale retta è composta da una quota sanitaria ed una quota sociale. Si rimanda all'allegato A per gli importi giornalieri.

La retta è aggiornata annualmente dal 1° Gennaio e soggetta ad indicizzazione ISTAT per la quota sociale. La differenza rispetto alla quota sociale di compartecipazione è dovuta agli spazi vivibili sia interni che esterni, ampiamente superiori agli standard di autorizzazione. Entro il giorno 10 del mese deve essere saldato l'importo totale costituito dalla retta del mese in corso più le spese extra del mese precedente.



L'importo può essere corrisposto con le seguenti modalità:

- personalmente con assegno, mediante POS, oppure in contanti (nei limiti stabiliti dalla normativa vigente) durante gli orari di apertura della Reception ovvero tutti i giorni feriali dalle ore 08.30 alle ore 18.30. I festivi dalle 10.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00.
- Previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto, tramite vaglia posta o invio di A/B.
- E' possibile corrispondere tramite bonifico bancario l'importo della retta.

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

La Direzione della RSA non accetta deleghe in materia di gestione finanziaria.

#### **PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (P.A.I.)**

Il PAI è uno strumento adottato dall'equipe multidisciplinare, per personalizzare l'assistenza durante la permanenza nella residenza, consentendo di focalizzare l'attenzione sul residente come persona, coinvolgendolo e rendendolo partecipe delle attività svolte, al fine di incrementare il proprio senso di fiducia, mantenere le capacità residue e stimolare l'autonomia. La compilazione del P.A.I. sarà effettuata per tutti gli ospiti (autosufficienti e non) entro 30 giorni per il modulo B.I.A., entro 45 giorni dalla data di ingresso per i restanti moduli, attraverso una valutazione multidimensionale che utilizza scale validate o schede di osservazione che forniscono informazioni sui problemi/bisogni sanitari, psicologici e sociali del residente. Le varie figure professionali dovranno integrarsi ed unire le proprie conoscenze, individuando sia le modalità di intervento sia gli obiettivi da raggiungere al fine di migliorare la permanenza nella RSA.

Nel P.A.I. si rilevano le seguenti aree di competenza:

- Area infermieristica
- Area fisioterapica
- Area assistenza di base
- Area logopedica
- Area animazione e socializzazione.

Il P.A.I. viene discusso almeno ogni tre mesi in condizione di stabilità e tutte le volte che una situazione critica richieda una modifica nella gestione del residente.

Il progetto personalizzato, e le relative verifiche sono condivise con il residente e/o familiari o rappresentanti legali.

La pianificazione dell'assistenza e delle attività di socializzazione tengono conto delle capacità residue e delle opportunità di stimolo dell'autonomia.

## **SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI**

### **Assistenza di base**

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

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

### **Rispetto della riservatezza**

Al residente viene assicurato il rispetto della sua riservatezza durante colloqui, visite mediche e procedure clinico-assistenziali. Particolare attenzione viene posta dal personale addetto all'assistenza nel mantenere la massima dignità durante l'igiene personale e l'assistenza alle funzioni fisiologiche, eseguite in ambienti che garantiscano la riservatezza. Sono presenti spazi per gli incontri tra i familiari, o i tutori legali e il residente in cui viene assicurata la tranquillità.

### **Servizio di animazione**

Il servizio di animazione progetta, gestisce e verifica attività mirate e diversificate a livello individuale, in piccoli o grandi gruppi, privilegiando l'aspetto relazionale e dialogico (lettura di quotidiani o testi per la stimolazione mnemonica e cognitiva, attività di reminescenza attraverso la rievocazione di vissuti emotivi, laboratori manuali creativi, attività di carattere sociale, culturale quali canti, scambi intergenerazionali con le scuole e il territorio).

### **Servizio di volontariato**

La Fondazione Turati riconoscendo nell'attività di volontariato una risorsa umana importante è aperta a tutte le Associazioni di volontariato del territorio che desiderano collaborare.

### **Rapporti con la comunità locale**

Il Centro Socio Sanitario di Gavinana, per le RSA, 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 con oggetti realizzati dagli ospiti della Residenza durante le ore di terapia occupazionale.

### **La giornata del residente**

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.

- ❖ Ore 06.30- 08.30 - sveglia, igiene personale, bagni assistiti
- ❖ Ore 08.00- 09.30 - colazione
- ❖ Ore 09.30- 12.30 - attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere
- ❖ Ore 12.30- 14.00 - pranzo
- ❖ Ore 14.00- 16.00 - riposo pomeridiano o attività libere
- ❖ Ore 16.00- 16.30 - merenda
- ❖ Ore 16.30- 19.00 - attività ricreative, visite sanitarie, attività libere
- ❖ Ore 18.30 - 19.30 - cena
- ❖ Ore 20.00- 22.00 - igiene personale, rimessa a letto

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo notturno degli ospiti provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi per l'incontinenza, alle movimentazioni previste. La giornata tipo è esposta nella bacheca del reparto.

## Servizi sanitari

### Assistenza infermieristica

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

### Assistenza medica di base e specialistica

L'assistenza medica in RSA non è garantita dal centro socio sanitario di Gavinana.

Il residente sarà seguito dal MMG individuato su libera scelta dello stesso. In caso di accertamenti diagnostici il MMG provvederà a richiedere la prestazione c/o gli ambulatori dell'ASL.

E' inoltre prevista al bisogno la consulenza di un medico geriatra dell'ASL.

Si può usufruire delle consulenze medico - specialistiche, messe a disposizione direttamente dal Centro Socio Sanitario.

### Servizio di fisioterapia

E' previsto un programma di riattivazione funzionale e/o riabilitativa di gruppo. Limitatamente ai pazienti non autosufficienti e dei moduli specialistici è prevista una riabilitazione individuale sulla base della normativa vigente.

La riabilitazione degli ospiti della RSA ha come obiettivo di mantenere e/o migliorare le capacità motorie e cognitive del residente.

Per le attività riabilitative si utilizzano trattamenti chinesiterapici, trattamenti individuali con mobilizzazioni passive, attivo-passive o attive, posizionamenti, deambulazione assistita e standing.

### Servizio di podologia

Tale servizio si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati dolorosi, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. Il podologo è presente in struttura periodicamente. Il servizio è a pagamento per gli ospiti privati o autosufficienti mentre per coloro che usufruiscono della Quota Sanitaria è gratuito una volta al mese. Ulteriori prestazioni extra sono a carico del residente.

## Servizi alberghieri

### 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 viene effettuato nella sala da pranzo delle RSA, con il seguente orario:

- ❖ Colazione: 08.00 – 9.00
- ❖ Pranzo: 12.00 – 13.00
- ❖ Cena: 18.30 – 19.30.

Il menù ruota su quattro settimane e segue la stagionalità degli alimenti. E' prevista la scelta tra due primi e due secondi, inoltre è presente una terza scelta caratterizzata da pasta in bianco e da piatto freddo. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e l'insalata.

Il menù è stato strutturato dalla Dietista del Centro Socio Sanitario e approvato dalla U. F. Igiene pubblica e della nutrizione della USL Toscana Centro. Al bisogno sono previste diete personalizzate. 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.

### 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 sono puliti secondo un orario programmato e comunque ogni volta che sia necessario.

### Servizio di manutenzione della struttura

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

### Servizio parrucchiere/barbiere

Settimanalmente è presente in struttura un parrucchiere esterno che garantisce il servizio a tutti i residenti che ne fanno richiesta.

Il servizio parrucchiere è gratuito una volta al mese per coloro che hanno la Quota Sanitaria. Ulteriori prestazioni sono a carico del residente.

**Servizio di lavanderia**

Il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti degli ospiti. Per coloro che usufruiscono della Quota Sanitaria il lavaggio della biancheria intima è a carico della struttura. Per gli altri ospiti il servizio è a pagamento. I parenti possono comunque provvedere autonomamente al servizio. La biancheria dei letti è sempre pulita e decorosa. Il lavaggio della biancheria piana, della camera e della sala da pranzo, è affidato ad una lavanderia industriale certificata, tramite noleggio.

**Servizio di trasporto**

Gli ospiti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, compatibilmente con l'organizzazione della Fondazione, possono usufruire del mezzo della Struttura, accompagnati dall'autista e/o dal nostro personale per raggiungere il paese vicino e fare qualche piccola commissione. Per distanze maggiori o tempi più lunghi ci si può rivolgere ad associazioni di volontariato, in questo caso il servizio è a pagamento ed il costo cambia in base alla natura del trasporto.

**Servizio Bar**

Nelle RSA è presente un bar per la vendita di bevande non alcoliche, caffè, the e gelati. Il bar effettua seguente orario con possibilità di variazioni :

- ❖ 11.00-11.30;
- ❖ 13.30-14.00;
- ❖ 16.30-17.30.

**Servizio religioso**

Il Centro offre ai pazienti di fede Cattolica la possibilità di 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.

**Servizi vari**Segreteria e Cassa.

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 18.30; domeniche e festivi dalle 10.00/13.30 e dalle 14.30/17.00, 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 – Loc. Gavinana 51028 San Marcello – Piteglio (PT)*". E' 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](mailto:gavinana@fondazioneturati.it)

Quotidiani e riviste:

I principali quotidiani e le riviste di più ampia diffusione possono essere ordinati alla Reception prenotandoli con almeno un giorno di anticipo. Saranno recapitati all'interessato ed addebitati sul conto.

## SEZIONE TERZA – DIRITTI DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI

Ogni persona che accede ai servizi delle RSA di Gavinana ha diritti e doveri, che elenchiamo in questa carta dei servizi a garanzia di chiarezza e condivisione degli intenti.

### I DIRITTI DEL RESIDENTE

- **Diritto al consenso informato:** Il Residente ha pieno diritto ad essere informato riguardo al proprio iter assistenziale, esprimendo specifico consenso nei casi in cui questo sia richiesto. Ha inoltre diritto a ricevere da parte del personale sanitario (infermieri e terapisti) tutti i chiarimenti di cui necessita.
- **Diritto alla riservatezza.** All'ingresso in struttura, viene richiesto al Residente il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dalla normativa vigente. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza. Le informazioni sanitarie saranno fornite soltanto ai referenti indicati dal residente.
- Diritto del rispetto alla dignità.
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.

- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti.
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile.
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ed essere rassicurato sul proprio caso, a mantenere i rapporti col medico, ad esprimere il proprio consenso e ricevere un intervento efficace ed appropriato.
- Diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà del residente.
- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta sia verbale.
- Diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa.
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato

## **I DOVERI DEI PAZIENTI**

- Ogni persona, in qualsiasi struttura sanitaria, ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti e con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, fisioterapico e con la Direzione.
- È un dovere di ogni residente informare tempestivamente gli operatori sulla sua intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Le persone sono tenute al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo agli altri degenti (rumore, luci accese, cellulari, radio o televisione con volume alto).
- È doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo per disposizioni di legge, e soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri ospiti.



- Il residente ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche suo dovere assumere informazioni, nei tempi e nelle sedi opportune.

## **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE**

La Direzione, consapevole che il livello di soddisfazione dell'utenza è una risorsa importante per il miglioramento dei servizi in risposta ai bisogni ed ai desideri del residente e dei suoi familiari, ha adottato un sistema di valutazione. A tutti gli ospiti è distribuito un questionario di gradimento che può essere firmato oppure compilato in forma anonima. I dati raccolti vengono elaborati e utilizzati per migliorare la qualità del servizio erogato.

## **RECLAMI**

Ogni Residente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi o presentare reclami in forma scritta attraverso la compilazione dell'apposito modulo reclami disponibile alla Reception. Il reclamo compilato potrà essere consegnato:

- direttamente alla Reception ;
- inviato per posta/fax/e-mail .

La Direzione entro 30 gg provvederà a rispondere dopo aver effettuato una verifica ed approfondimento.

## **RAPPRESENTANZA DEGLI OSPITI**

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.

Il Comitato resterà in carica per un periodo di tre anni. Se in questo arco di tempo i membri nominativi vengono a mancare, o per dimissioni volontarie, oppure per dimissioni del familiare, residente della Struttura, verrà organizzata una nuova assemblea per nominare un nuovo Comitato di rappresentanza degli ospiti.



## Sede Legale

Via P. Mascagni, 2 - 51100 Pistoia  
 Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030 - eMail: info@fondazioneturati.it  
 P. IVA 00225150473 - C.F. 80001150475

## Sede di Firenze

Via Capo di Mondo, 56/2 - 50136 Firenze  
 Tel. 055 5324500 - eMail: firenze@fondazioneturati.it

## Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica Pistoia

Via Panconi, 41/C - 51100 Pistoia  
 Tel. 0573 30336 - Fax 0573 1873659 - eMail: segreteriaactf@fondazioneturati.it

## Koinos - Centro Sanitario Pistoiese

Via J. Melani, 1 - 51100 Pistoia - Tel. 0573 994553 - Fax 0573 1872149  
 eMail: info@koinos-pistoia.it - Sito web: www.koinos-pistoia.it

## Kineia - Centro di Riabilitazione

Via Panconi, 41/C (accesso da via J. Melani, 1) - 51100 Pistoia - Tel. 0573 976190 - Fax 0573 1872149  
 eMail: kineia@riabilitazionepistoia.it - Sito web: www.riabilitazionepistoia.it

## Centro Socio Sanitario Gavinana

Via F. Turati, 86 - 51028 Gavinana (PT)  
 Tel. 0573 66032 - Fax 0573 66045 - eMail: gavinana@fondazioneturati.it

## Centro Socio Sanitario Vieste

Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG)  
 Tel. 0884 708827 - Fax 0884 701657 - eMail: vieste@fondazioneturati.it

## Centro Soggiorno "Il Belvedere"

Loc. Macchia di Mauro - 71019 Vieste (FG) - Tel. 0884 708420 - Fax 0884 707443  
 eMail: info@soggiornobelvedere.it - Sito web: www.soggiornobelvedere.it

## Centro Socio Sanitario Zagarolo

Via Colle del Pero 1/a-b-c - 00039 Zagarolo (RM)  
 Tel. 06 83800224 - Fax 06 83800222 - eMail: zagarolo@fondazioneturati.it

