



Carta dei Servizi RSA - I FIORI



Fondazione
Filippo Turati Onlus

GAVINANA



Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

RSA - I FIORI

GAVINANA

Data di emissione: 15 Giugno 2020

Data di revisione

Indice di revisione: Rev 0

Indice

PRESENTAZIONE

1. Mission	3
2. Vision	3
3. La nostra storia	4
4. Le nostre sedi	5
5. Come contattarci	7
6. Come raggiungerci	7

INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

1. Presentazione della RSA	11
2. Modalità di accesso	12
3. Retta di degenza e modalità di pagamento	13
4. Documenti necessari all'ingresso	14
5. Dimissioni	15

VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi	17
2. Altri professionisti sanitari	18
3. Cura della persona	18
4. Come si svolge la giornata	18
5. Come parlare con noi	19
6. Come parlare con il proprio caro	20
7. Servizio ristorazione	20
8. Visite ai residenti	21
9. Regole di comportamento in struttura	22
10. Associazioni di volontariato e tutela	24
11. Incontro con il Direttore e comitato parenti	24
12. Assistenza religiosa	24

SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologo	27
2. Parrucchiere e barbiere	27
3. Servizio lavanderia	27
4. Servizio di trasporto	27
5. Bar	28
6. Giornali e riviste	28
7. Piccoli acquisti	28
8. Servizio corrispondenza	28
9. Segreteria e cassa	28

QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure	31
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio	31
3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B	31
4. Standard qualità	33
5. Indagine sul grado di soddisfazione	33
6. Reclami	33
7. Privacy	33

La Fondazione

FILIPPO TURATI

Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi è lo strumento con cui le strutture della Fondazione Filippo Turati fanno conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo di dare alcune indicazioni per aiutarli a conoscerle meglio, valutarle e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi offerti. Consapevoli che la permanenza crea nella persona e nei suoi familiari aspettative, paure e incertezze, i nostri Centri offrono personale qualificato che integra la cura con una particolare attenzione ai rapporti umani, circondati da un ambiente confortevole.

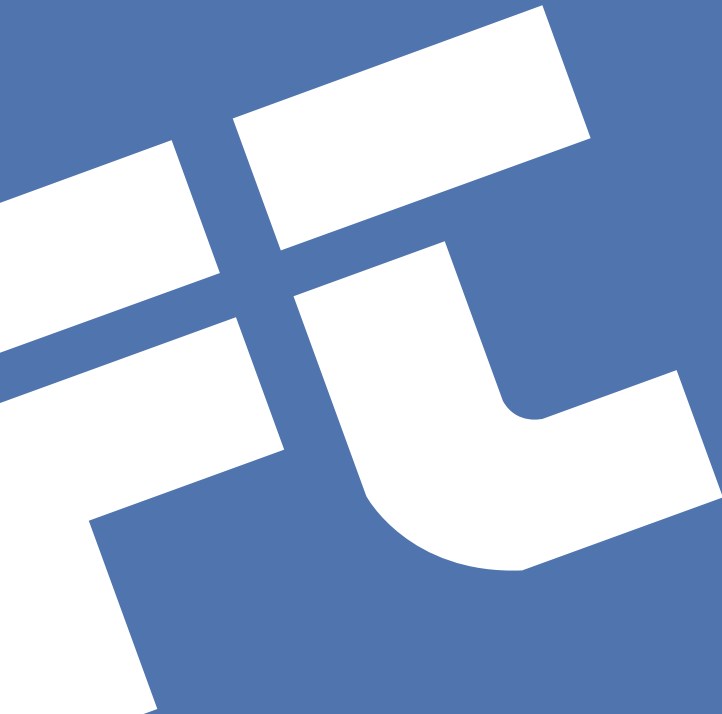
Saremo lieti di valutare gli eventuali suggerimenti che ci vorrà fornire, per migliorare le nostre attività.

Il Presidente
Dott. Nicola Cariglia

1

PRESENTAZIONE

1. Mission
2. Vision
3. La nostra storia
4. Le nostre sedi
5. Come contattarci
6. Come raggiungerci





1. Mission

La Fondazione si impegna nella promozione della qualità e della sicurezza delle persone che assiste creando un valore aggiunto per chi cura e per chi è curato.

Valore insieme: aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del lavoro svolto da tutti gli operatori che prestano la loro opera all'interno della struttura. Valorizzare ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile per rendere lo svolgimento delle attività quotidiane più facile.

Qualità: la qualità può essere intesa in molte maniere: è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche, che differenzia il nostro operato e caratterizza 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, serve parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.



2. Vision

Obiettivo principale della Fondazione è la risoluzione o il miglioramento dei problemi di natura fisica dei pazienti, favorendone il recupero funzionale, l'autonomia e l'efficienza fisica per migliorare la qualità di vita e l'equilibrio psicofisico. La Fondazione rivolge la propria attività a persone considerate fragili per età e disabilità.

Garantisce l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione dei propri assistiti attraverso:

- Competenza ed accuratezza professionale
- Cortesia e professionalità degli operatori
- Partecipazione di tutti i professionisti sanitari al miglioramento continuo della qualità delle cure
- Completezza e modernità delle apparecchiature riabilitative
- Confort ambientale
- Rispetto di quanto offerto.



3. La nostra storia

La Fondazione opera da oltre 50 anni nel campo dell'assistenza, della sanità, dell'educazione e della cultura. E' stata costituita il 03 Aprile 1965, l'anno successivo alla nascita è stata istituita Ente Morale, nel 1997 ha ottenuto dall'ONU il riconoscimento di Organizzazione Non Governativa Associata, per poi nel 1998 essere qualificata ONLUS, cioè un Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. La sua sede centrale si trova a Pistoia.

Fondatore è l'On. Antonio Cariglia – esponente di primo piano del riformismo italiano –, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 Febbraio del 2010, volle intitolarla a Filippo Turati proprio per sottolineare il carattere solidaristico delle varie attività che sono rivolte a quanti, per le cause più varie, fisiche, psicologiche, economiche, anagrafiche, si trovano in una situazione di svantaggio.

Il Presidente è attualmente il Dott. Nicola Cariglia.



4. Le nostre sedi

La Fondazione ha sedi in Toscana, Lazio e Puglia.

In Toscana, a **Pistoia**, la Fondazione ha la Sede Legale e Amministrativa e due strutture ambulatoriali: il Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica (CTF) convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale e il Centro Sanitario Pistoiese Koinos, comprensivo di un Centro di Riabilitazione, Kineia, che eroga prestazioni in forma privata.

Sempre in Toscana, a **Gavinana**, sulla Montagna Pistoiese, la Fondazione ha un Centro Socio Sanitario, con due RSA, un RSD un Centro di Riabilitazione sia residenziale che ambulatoriale un Centro di Cure Intermedie al cui interno si trovano due posti Hospice.

Nel Lazio, a **Zagarolo**, nella periferia di Roma, la Fondazione ha una RSA ad alto mantenimento, un modulo residenziale estensivo ed un Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare.

Infine, in Puglia, a **Vieste**, è presente una Residenza Socio Sanitaria Assistenziale – RSSA, una Residenza Socio Assistenziale per Disabili – RSSD e un Centro di Riabilitazione sia residenziale che ambulatoriale.

Tutte le residenze della Fondazione erogano prestazioni sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che in forma privata.



Pistoia

CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA

Attività di riabilitazione ortopedica e neurologica a livello ambulatoriale in convenzione con il SSN

KOINOS - CENTRO SANITARIO PISTOIESE

KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE

Poliambulatorio con attività diagnostiche, cliniche, strumentali e riabilitative erogate in forma privata



Gavinana - Centro Socio Sanitario

Comprende:

- Centro di Riabilitazione residenziale (48 posti letto)
- Centro di Cure Intermedie (20 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale
- RSA "Gli Alberi" (70 posti letto)
- RSA "I Fiori" (60 posti letto)
- RSD "I Prati" (52 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.



Zagarolo - Centro Socio Sanitario

Comprende:

- Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per l'età adulta e l'età evolutiva (ex art. 26)
- RSA Alto Mantenimento (60 posti letto)
- RSA Estensiva per non autosufficienti (40 posti letto)

Tutte le attività sono convenzionate con il SSN.

KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE

Prestazioni riabilitative rivolte all'età adulta e all'età evolutiva erogate in forma privata.



Vieste - Centro Socio Sanitario

Comprende:

- Centro di Riabilitazione residenziale (60 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale
- RSSA per anziani non autosufficienti (30 posti letto)
- RSSD per disabili psico-fisici (30 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.



5. Come contattarci

Principali recapiti telefonici

Telefono: 0573 - 66032

Fax: 0573 - 66045

Pagina web: www.fondazioneturati.it

e-Mail: gavinana@fondazioneturati.it



[fondazionefilippoturati-onlus](https://www.facebook.com/fondazionefilippoturati-onlus)



[fondazioneturati](https://www.instagram.com/fondazioneturati)



6. Come raggiungerci

L'RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) "I Fiori" fa parte del Centro Socio Sanitario di Gavinana situato in un grande parco di sette ettari a Gavinana, nel comune di

San Marcello Piteglio, in Via F. Turati n. 86.

Gavinana è un piccolo centro turistico della Montagna Pistoiese, situato a 820 metri sul livello del mare. La struttura è raggiungibile sia con i mezzi pubblici (treno e autobus) che in auto:

IN AUTO

Da Bologna: su A1 uscita Sasso Marconi. Prendere raccordo A1/SS325. Prendere la SS64 a Ponte della Venturina girare su SP632 per Pontepetri. A Pontepetri girare su SS66 per San Marcello Pistoiese. 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 Pistoiese. 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 Pistoiese. Dopo San Marcello Pistoiese 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 Pistoiese 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 Pistoiese – Abetone – Pievepelago con coincidenza a Campotizzoro

Da Pracchia: linea 65 per Maresca – Gavinana – San Marcello Pistoiese;

Da Bagni di Lucca: Lazzi linea Q48 fino a San Marcello Pistoiese 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.

C'è sempre qualcuno
che si prenderà
cura di te...



2

INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

1. Presentazione della RSA
2. Modalità di accesso
3. Retta di degenza e modalità di pagamento
4. Documenti necessari all'ingresso
5. Dimissioni



Presentazione della RSA “I Fiori”

1. Presentazione della RSA

La RSA “I Fiori” si sviluppa su tre livelli, dispone di 60 posti letto suddivisi in camere doppie al primo piano e singole al secondo, tutte dotate di bagno accessibile e accessoriati con idonei ausili. La struttura ospita persone anziane autosufficienti e parzialmente autosufficienti (e non autosufficienti, anche con un parziale deterioramento delle condizioni cognitive). Inoltre, all’interno della residenza c’è un modulo BIA Bassa Intensità Assistenziale, per residenti il cui grado di non autosufficienza non è così elevato da indirizzare ad un reparto di non autosufficienti.

Al pianterreno è collocata una spaziosa sala da pranzo, che può accogliere anche parenti ed amici, due sale soggiorno dove si svolgono anche le attività ludico ricreative. 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. In tutta la residenza è possibile utilizzare la rete Wi-Fi messa a disposizione del Centro. Invitiamo i nostri residenti, per sentirsi maggiormente a casa, a personalizzare le loro camere con oggetti cari, poster,



fotografie e creazioni personali. La personalizzazione terrà sempre conto della sicurezza dei residenti secondo la normativa vigente.

In caso di particolari necessità organizzative, la direzione può ritenere opportuno spostare temporaneamente il residente in un'altra camera. Tutti gli ambienti del Centro Socio Sanitario sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono ai residenti di passeggiare anche durante il periodo invernale e di spostarsi da una residenza all'altra per usufruire dei servizi comuni. La percorribilità interna è priva di barriere architettoniche, dotata di ascensori con accesso alle carrozzine. In estate e quando il clima lo consente è possibile fruire degli spazi esterni della Residenza, opportunamente attrezzati per il soggiorno.



2. Modalità di accesso

La Fondazione ritiene importante che la persona che desidera entrare nella nostra struttura, prima della sua decisione, possa conoscerla meglio. Il personale dell'ufficio accettazione programmerà un incontro perché, insieme ai suoi familiari, possa visitare gli spazi di vita comunitari, le camere, vedere le attività di intrattenimento e svago che si svolgono in quel momento e conoscere alcuni degli operatori.

In tale occasione il personale dell'accettazione 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 fornirà tutte le informazioni possibili sia telefonicamente che tramite l'invio di e-mail. L'accesso può avvenire in forma privata (pagamento totale della retta) o convenzionata (pagamento solo della quota sociale che varia in base al proprio ISEE). La quota sanitaria dovuta solo per i non autosufficienti è a carico dell'ASL.

Per la forma convenzionata, occorre rivolgersi agli assistenti sociali del comune di residenza (PUNTO INSIEME) della persona interessata esprimendo la preferenza di soggiornare presso l'RSA "I Fiori". L'assistente Sociale aprirà la pratica che invierà all'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale

(UVM) per una valutazione complessiva sia sociale che sanitaria. L'UVM predisporrà, condividendo con il cittadino, un Progetto Personalizzato Assistenziale (PAP) in cui sono indicati i bisogni socio sanitari rilevati e la tipologia di assistenza che dovrà essere erogato. Dopo l'apertura della pratica, nel caso venga accolta, la richiesta sarà inviata presso i nostri uffici.

Per ambedue la modalità di accesso in Struttura, il personale dell'ufficio accettazione invierà la domanda di ammissione al futuro residente/famiglia o al rappresentante legale; questa è scaricabile anche direttamente dal sito della Fondazione. La domanda di ammissione è costituita da due sezioni, una generale e l'altra di pertinenza medica. Quest'ultima sarà compilata dal Medico di Medicina Generale (MMG) e contiene sia dati anamnestici che la terapia farmacologica in corso, al fine di poter individuare e garantire il percorso assistenziale più idoneo. Se l'utente è a domicilio, sarà contattato dall'ufficio accettazione per concordare e comunicare orario e data di ingresso, e fornire tutte le informazioni necessarie al soggiorno 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.



3. Retta di degenza e modalità di pagamento

La segreteria del Centro è a vostra disposizione per dare informazioni sui costi della retta di degenza in forma privata (0573.66032). 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:

- 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 19.00. I festivi dalle 10.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00

- Con invio di **assegno bancario**, previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto
- Con **bonifico bancario**.

Al momento del pagamento sarà consegnata la fattura quietanzata della retta a proprio carico. La direzione della RSA non accetta deleghe in materia di gestione finanziaria.



4. Documenti necessari all'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura sono necessari i seguenti documenti:

- Fotocopia della tessera sanitaria
- 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 dal MMG
- Per gli aventi diritto, attestato comprovante l'esenzione dal ticket
- Piccola scorta iniziale di farmaci. Il MMG provvederà alle prescrizioni successive.



5. Dimissioni

Sia in caso di ricovero permanente che temporaneo, è necessario comunicare con almeno 10 giorni di anticipo la data in cui si vuole cessare il proprio contratto.

Alla dimissione l'infermiere referente della residenza prepara i documenti personali e la documentazione prodotta durante il soggiorno compresa una lettera di dimissione infermieristica che indirizza il residente/famiglia nelle attività assistenziali da proseguire al proprio domicilio.

Per richiedere copia della cartella personale dovrà essere inoltrata richiesta scritta alla direzione che la rilascerà entro 30 giorni. Previo pagamento in contanti o bonifico bancario, 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.

In caso di decesso del residente, la Direzione assegnerà gli effetti personali agli eredi, che avranno presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione.

La persona ospitata ha diritto alla conservazione del posto a pagamento nei seguenti casi:

- necessità di cure presso ospedali o case di cura fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni;
- motivi familiari per un periodo non superiore a 7 (sette) giorni all'anno;

“Nel pianificare l’assistenza, non ci dimentichiamo mai che ogni persona deve essere ascoltata e compresa”

3

VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi
2. Altri professionisti sanitari
3. Cura della persona
4. Come si svolge la giornata
5. Come parlare con noi
6. Come parlare con il proprio caro
7. Servizio ristorazione
8. Visite ai residenti
9. Regole di comportamento in struttura
10. Associazioni di volontariato e tutela
11. Incontro con il Direttore e comitato parenti
12. Assistenza religiosa





1. Chi si prende cura di Voi

Noi vogliamo prenderci cura dei nostri residenti personalizzandone l'assistenza e rendendoli partecipi e coinvolti nelle diverse attività.

All'interno della RSA è presente un'equipe multiprofessionale (infermieri, oss, animatori, fisioterapisti, logopedisti, psicologi) che se ne prende giornalmente cura. Nelle prime settimane di vita in RSA porremo una grande attenzione al nuovo residente per valutare eventuali cambiamenti clinici e la compatibilità tra le sue esigenze e le caratteristiche della struttura.

Tutti questi operatori sono coordinati dal Direttore Socio Sanitario che rappresenta il Responsabile della RSA, principale contatto per le famiglie quando un proprio familiare entra in struttura, ma anche durante tutta la sua permanenza.

Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica e dal colore delle divisa che indossa:



Medico o Referente



Infermiere



OSS



Educatore



Fisioterapista



2. Altri professionisti sanitari

Dal punto di vista medico, il residente sarà seguito dal MMG individuato per libera scelta. È garantita periodicamente la consulenza di medici specialisti (cardiologo, geriatra, neurologo).

Il Centro Socio Sanitario può fornire su richiesta consulenze specialistiche con diversi professionisti con cui collabora.



3. Cura della persona

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

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

Particolare attenzione ed impegno viene posto nel mantenere la massima dignità durante l'igiene personale e l'assistenza, eseguite in ambienti che garantiscano sempre la riservatezza.



4. Come si svolge la giornata

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria. Gli operatori si impegnano a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli residenti nel rispetto dei loro ritmi di vita personali, delle loro abitudini e dei loro spazi, equilibrandoli a regole organizzative definite.

Conoscere e rispettare la persona cercando di garantire il più possibile i suoi ritmi di vita, la sua dignità, i suoi valori e i suoi spazi.

- **Dalle ore 06.30** – risveglio e igiene personale
 - **Dalle ore 08.30** – colazione
 - **Dalle ore 09.30** – attività di animazione, attività riabilitative, visite sanitarie, attività libere
 - **Dalle ore 12.00** – pranzo
 - **Dalle ore 14.00** – Riposo pomeridiano, attività libere
 - **Alle ore 16.00** – merenda
 - **Dalle ore 16.30** – attività ricreative, visite sanitarie, attività libere
 - **Dalle ore 18.30** – cena
 - **Dalle ore 20.00** – igiene personale, preparazione per il riposo notturno.
-

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo dei residenti provvedendo alle regolari e necessarie attività assistenziali.

Le attività ricreative, svolte giornalmente, sono affisse nelle aree comuni così da poter decidere la propria partecipazione o meno. Il piano delle attività mensili è affisso nella bacheca della RSA, su cui è possibile trovare sia documenti dell'organizzazione (Carta servizi, Regolamento, Organigramma) che informazioni/comunicazioni di altro tipo.

Oltre alle attività svolte in struttura dagli animatori, durante l'anno vengono proposte molteplici attività quali: concerti, presentazioni di libri, mostre di pittura, mostre fotografiche.

Durante il periodo estivo nel parco del Centro vengono organizzati spettacoli teatrali, musicali e cabaret con la partecipazione di noti personaggi dello spettacolo, aperti anche al pubblico esterno.



5. Come parlare con noi

Le persone a cui far riferimento per ricevere chiarimenti o dare informazioni sono il Direttore Socio Sanitario Elisa Ardori ed il Direttore Operativo Andrea Fiaschi, per la parte amministrativa. Per gli aspetti relativi al comfort alberghiero si può far riferimento alla Re-

sponsabile di Presidio Consuelo Cinotti, che potete trovare negli uffici della direzione, mentre per gli aspetti relativi all'assistenza si può far riferimento al Referente della residenza Sara Marcanti, presente tutti i giorni in RSA.

Durante il periodo di permanenza, tutta la nostra équipe mantiene costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali del residente. Se vi sono necessità, o urgenti comunicazioni saremo noi a contattarvi ai numeri telefonici che ci avrete lasciato all'ingresso in struttura. Per essere sicuri di potervi dare ascolto, chiamateci per fissare un appuntamento, ci dispiacerebbe non potere essere disponibili. Gli uffici della direzione delle RSA sono ubicati in una posizione centrale per tutto il Centro Socio Sanitario. Sono facilmente accessibili, raggiungibili sia a piedi che con ascensori, attraverso camminamenti interni. La Presidenza non è in struttura poiché ubicata nella sede legale a Pistoia.



6. Come parlare con il proprio caro

I familiari possono facilmente contattare il proprio caro chiamando la reception del Centro, mentre i residenti possono far uso sia del proprio cellulare che dei telefoni della struttura in dotazione al personale con cui possono anche effettuare videochiamate.

A disposizione dei familiari vi sono molti spazi per poter colloquiare con il proprio caro. Su richiesta, per incontri, in cui necessita una maggiore riservatezza, è possibile chiedere alla direzione la disponibilità di uno spazio più riservato.

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



7. Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è interno e possiede standard qualitativi elevati. Il menù ruota su quattro settimane e segue la stagionalità degli alimenti. È prevista la scelta tra due

primi e due secondi, è possibile una terza scelta in caso di necessità. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e l'insalata.

Negli incontri periodici effettuati dalla direzione con i residenti vengono inoltre rilevati desideri su piatti particolari che rievocano il passato e che potranno essere realizzati dalla cucina interna in alcune giornate "speciali". Questi "piatti speciali" sono inseriti nel menù già stabilito per quella giornata. Con la stessa modalità vengono costruiti i menù per le festività. I pasti sono serviti in due diverse sale pranzo organizzate in base al grado di disabilità del residente.

Il menù è stato predisposto dalla Dietista del Centro Socio Sanitario e approvato dall'Azienda USL Toscana Centro. Al bisogno sono previste diete personalizzate. Siamo ben lieti di ospitare per pranzo e/o cena parenti e amici, previa prenotazione alla reception. Il costo e la modalità di pagamento vi saranno indicati dalla direzione.



8. Visite ai residenti

Il Centro è sempre aperto ed in particolari circostanze, previa autorizzazione della direzione, è possibile trattenersi per la notte.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso di tutti gli altri residenti, per non recare disturbo nei momenti più delicati, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

9. Regole di comportamento in struttura



Animali da compagnia

Gli animali da compagnia in visita sono ben accetti nel rispetto degli aspetti igienici verso la struttura e gli altri residenti. Unica clausola è assicurarsi con la direzione che non vi siano soggetti allergici.



Fumo

È doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo oltre che per disposizioni di legge, per rispetto della salute propria e degli altri residenti.



Uso dei telefoni cellulari

L'uso del telefono cellulare è consentito in tutta la struttura. Nelle aree comuni si raccomanda sempre di tenere il telefono silenzioso e di parlare con tono di voce ridotto per evitare di arrecare fastidio agli altri.



Uscita in autonomia

Se le condizioni cliniche lo permettono, il residente può uscire in autonomia, previa richiesta ed autorizzazione alla direzione.



Norme generali

Lavarsi le mani appena si entra nella residenza con il gel alcolico disponibile nei dosatori presenti in struttura, per evitare la diffusione di germi.

Utilizzare un **tono di voce** appropriato e mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri residenti e con la volontà di collaborare con tutto il personale e con la direzione.

Non disturbare il **personale sanitario**, se non per motivi urgenti, mentre somministra o prepara la terapia.

Non prendere **iniziative personali** su altri residenti (offrire da bere o da mangiare, portarlo in bagno o spostarlo dalla carrozzina ad una poltrona) ma rivolgersi sempre al personale presente.

Informare tempestivamente gli operatori sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché si possa assecondare le proprie volontà.

Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.



10. Associazioni di volontariato e tutela

La Fondazione riconosce nell'attività di volontariato una risorsa umana importante e di grande aiuto è aperta a tutte le associazioni del territorio che desiderano collaborare. Esse hanno lo scopo di aiutare i residenti, o i loro familiari, nell'ascolto e nella realizzazione di attività interne ed esterne.



11. Incontri con il Direttore e Comitato parenti/residenti

Periodicamente vengono svolti incontri tra i residenti e la direzione dell'RSA, perché riteniamo importante dare voce ai loro suggerimenti, idee e nuove attività da svolgere.

Inoltre per confrontarsi su tematiche di interesse comune e per migliorare la conoscenza reciproca offriamo la partecipazione ad un organismo di rappresentanza anche ai familiari o a chi ne esercita la tutela giuridica. Il Comitato parenti/residenti è composto da un minimo di tre membri (Presidente, Vice Presidente e Segretario), che resterà in carica per un periodo di tre anni, interfacciandosi con la direzione sui bisogni e le osservazioni rilevate, promuovendo iniziative socio culturali, in collaborazione con le realtà locali, per favorire l'integrazione sociale con il territorio. Le regole del Comitato sono descritte nel Regolamento Interno.



12. Assistenza religiosa

Per i residenti di fede Cattolica vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente. I Ministri di Culto di ogni altra religione hanno libero accesso alla struttura per assistenza spirituale di chi ne faccia richiesta. Per ulteriori informazioni, potete rivolgervi alla direzione.



Da noi la solidarietà inizia
dai gesti più semplici...

4 SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologo
2. Parrucchiere e barbiere
3. Servizio lavanderia
4. Servizio di trasporto
5. Bar
6. Giornali e riviste
7. Piccoli acquisti
8. Servizio corrispondenza
9. Segreteria e cassa





1. Servizio podologico

Il podologo 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. È presente in struttura periodicamente. Il servizio è a pagamento per i residenti privati mentre per coloro che usufruiscono della quota sanitaria è gratuito una volta al mese. Ulteriori prestazioni extra sono a carico del residente.



2. Parrucchiere e barbiere

Settimanalmente è presente in struttura un parrucchiere/barbiere esterno che garantisce il servizio a tutti i residenti che ne fanno richiesta. Il servizio è gratuito una volta al mese per coloro che hanno la quota sanitaria. Ulteriori prestazioni sono a carico del residente.



3. Servizio lavanderia

Il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti dei residenti. Per coloro che usufruiscono della quota sanitaria il lavaggio della biancheria intima è gratuito. Per gli altri residenti il servizio è a pagamento. I familiari possono comunque provvedere autonomamente al servizio.



4. Servizio di trasporto

I residenti 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.



5. Bar

All'interno della struttura è possibile usufruire del servizio bar per la vendita di bevande non alcoliche, caffè, the e gelati. Il bar effettua il seguente orario, con possibilità di variazioni:

10.30 – 11.00

13.30 – 14.00

Mesi invernali

16.30 – 17.30

Mesi estivi

16.30 – 18.00

Si possono inoltre trovare distributori di bevande e di snack.



6. Giornali e riviste

E' possibile prenotare alla reception giornali e riviste. Verranno poi recapitati direttamente all'interessato ed addebitati sul suo conto.



7. Piccoli acquisti

Per i residenti che ne fanno richiesta, è possibile commissionare alla reception piccoli acquisti che verranno effettuati dal personale della struttura.



8. Servizio di corrispondenza

E' possibile 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 inviare 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.



9. Segreteria e cassa

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 19.00; domeniche e festivi dalle 10.00/13.30 e dalle 14.30/17.00.



Ritrovare e vivere il calore
di un ambiente familiare
per sentirsi ancora a casa.

5 QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio
3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B
4. Standard qualità
5. Indagine sul grado di soddisfazione
6. Reclami
7. Privacy





1. Qualità e sicurezza della cure

Come espresso nella Mission aziendale, tutte le strutture della Fondazione si impegnano a fornire prestazioni basate sulla qualità e la sicurezza delle cure per dare un valore aggiunto a chi è curato e a chi cura. Gli strumenti della qualità possono essere sintetizzati nei seguenti aspetti: miglioramento continuo, disponibilità di sistemi di valutazione, centralità della persona e coinvolgimento di tutto il personale. La Fondazione dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle cure ed alla tutela della sicurezza del residente in tutte le sue strutture.



2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Sono esempio del nostro impegno:

- L'adozione di un Modello Organizzativo 231 con la nomina di un Organismo di Vigilanza (odv@fondazioneturati.it)

autonomo dotato di effettivi poteri di iniziativa, ispezione e controllo. Per lo svolgimento delle attività operative, l'Organismo di Vigilanza si avvale della collaborazione della funzione di Internal Auditing.

- L'adesione al marchio Qualità e Benessere che misura la qualità di vita e il benessere degli anziani nelle strutture residenziali
- L'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento Istituzionale.



3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B

Il Centro ha ottenuto, nel 2018, il marchio Q&B, diventando così una delle 4 RSA Toscane con questo riconoscimento.

Il marchio Q&B è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali. Di seguito si riportano gli impegni, adottati con l'adesione al marchio Q&B, che vogliamo garantire ai nostri residenti durante la loro permanenza presso la nostra struttura:

- **Rispetto:** conoscere e rispettare la persona cercando di garantire il più possibile i suoi ritmi di vita personale, la sua dignità, i suoi valori e i suoi spazi
- **Autorealizzazione:** ascoltare i desideri mantenendo vive le passioni e le inclinazioni
- **Operosità:** valorizzare le capacità, le attitudini, le abilità nella vita di ogni giorno superando le difficoltà del momento
- **Affettività:** mantenere vivi gli affetti verso i propri cari, i propri oggetti, le vecchie e nuove amicizie
- **Interiorità:** garantire la possibilità di avere momenti di tranquillità e riflessione
- **Comfort:** disporre di spazi di vita in cui trascorrere il tempo piacevolmente
- **Umanizzazione:** non dimenticare mai prima di pianificare l'assistenza che ogni persona deve essere ascoltata e compresa
- **Socialità:** aprire le nostre RSA alla comunità locale offrendo occasioni di incontro, di svago e di supporto
- **Salute:** garantire la disponibilità di personale e cure qualificate evitando forme di accanimento terapeutico
- **Libertà:** rispettare la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue
- **Gusto:** godere di un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alle condizioni di salute
- **Vivibilità:** usufruire di ambienti accoglienti, confortevoli, puliti, familiari in cui ci si possa sentire "come a casa".



4. Standard di qualità

Alla base di un sistema di gestione della qualità e sicurezza, vi è un sistema di misurazione che permette secondo la logica del miglioramento continuo di analizzare i dati rilevati ed adottare opportune azioni di miglioramento. L'accreditamento istituzionale è un'importante strumento di lavoro che permette di mantenere costante il monitoraggio delle attività in particolar modo relativamente alla qualità organizzativa, alla qualità assistenziale e a quella relazionale.



5. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte dei residenti o dei loro familiari e le sottopone all'attenzione della direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui si rileva una minore soddisfazione e provvedere alla pianificazione di azioni di miglioramento. I risultati raccolti ed elaborati sono condivisi con il comitato parenti e affissi in bacheca.



6. 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.



7. Privacy

La Fondazione ha proceduto ad adeguarsi alla normativa del GDPR (General Data Protection Regulation), mediante l'analisi del rischio privacy nell'ambito dei processi aziendali, l'implementazione delle misure di sicurezza, la nomina di un DPO (dpo@fondazioneturati.it), l'adozione della necessaria documentazione (informativa, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc).



Fondazione
Filippo Turati Onlus

Sede di Gavinana: via Filippo Turati 86 - Gavinana (PT)
T0573 66032 - accettazionegavinana@fondazioneturati.it

Direzione: Via Fiorentina, 136 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030
info@fondazioneturati.it - www.fondazioneturati.it

