

Carta dei Servizi RSD - I PRATI



Fondazione
Filippo Turati Onlus

GAVINANA



Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

RSD - I PRATI

GAVINANA

Data di emissione: 18 gennaio 2021

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 RSD | 11 |
| 2. Modalità di accesso | 13 |
| Iter di inserimento ed osservazione | 14 |
| Ingresso effettivo | 14 |
| 3. Retta di degenza e modalità di pagamento | 15 |
| 4. Documenti necessari all'ingresso | 15 |
| 5. Dimissioni | 15 |

VITA IN STRUTTURA

| | |
|---|----|
| 1. Chi si prende cura di Voi | 19 |
| 2. Altri professionisti sanitari | 19 |
| 3. Cura della persona | 20 |
| 4. Come si svolge la giornata | 21 |
| 5. Come parlare con noi | 22 |
| 6. Come parlare con il proprio caro | 22 |
| 7. Servizio ristorazione | 22 |
| 8. Visite ai residenti | 23 |
| 9. Regole di comportamento | 24 |
| 10. Associazioni di volontariato e tutela | 25 |
| 11. Incontri con la direzione ed il Comitato parenti/residenti | 26 |
| 12. Assistenza religiosa | 26 |

SERVIZI ACCESSORI

| | |
|----------------------------|----|
| 1. Servizio podologo | 29 |
| 2. Parrucchiere e barbiere | 29 |
| 3. Servizio lavanderia | 29 |
| 4. Servizio di trasporto | 29 |
| 5. Bar | 30 |
| 6. Giornali e riviste | 30 |
| 7. Piccoli acquisti | 30 |
| 8. Servizio corrispondenza | 30 |
| 9. Segreteria e cassa | 31 |

QUALITÀ E TUTELA

| | |
|--|----|
| 1. Qualità e sicurezza delle cure | 33 |
| 2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio | 33 |
| 3. Standard qualità | 33 |
| 4. Indagine sul grado di soddisfazione | 34 |
| 5. Reclami | 34 |
| 6. Privacy | 34 |

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'RSDD (Residenza Sanitaria Disabili) "I Prati" 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 RSD
2. Modalità di accesso
 - Iter di inserimento ed osservazione
 - Ingresso effettivo
3. Retta di degenza e modalità di pagamento
4. Documenti necessari all'ingresso
5. Dimissioni



1. Presentazione della RSD “I Prati”

L’RSD “I Prati” è una struttura residenziale rivolta ad utenti adulti (compresi tra i 18 ed i 65 anni) con disabilità stabilizzata, non autosufficienti, o parzialmente autosufficienti, non assistibili a domicilio o in strutture intermedie.

La struttura ha 52 posti letto e si sviluppa su due livelli. Il piano terra è adibito alle attività diurne con sale soggiorno, sale per le attività occupazionali, una sala da pranzo, aule didattiche e bagni attrezzati.

Al primo piano, nel reparto notte, si trovano le camere con 4 posti letto. Alle due estremità del piano, si trovano i bagni attrezzati per l’igiene personale dei residenti, dotati di barelle doccia per i residenti in carrozzina.



Le camere sono personalizzate con l'utilizzo di oggetti cari, poster, fotografie e creazioni personali. La personalizzazione terrà sempre conto della sicurezza dei residenti secondo la normativa vigente.



2. Modalità di accesso

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 assistenza continuativa

per mantenere i propri livelli di autonomia con interventi riabilitativi.

L'accesso può avvenire in forma convenzionata: a carico dell'ASL la quota sanitaria, mentre a carico dei familiari/tutori legali la quota sociale che è pari ad 1/30 della pensione di accompagnamento che viene rivalutata dall'INPS annualmente o in forma privata (pagamento totale della retta). Per la forma convenzionata la domanda di ammissione alla struttura prevede che la richiesta di inserimento debba essere presentata alla RSD "I Prati" dall'ASL di provenienza, dalla famiglia e dall'eventuale altro ente inviante. La richiesta deve essere accompagnata da una dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale, al fine di cogliere più elementi possibili del soggetto e poter valutare la possibilità di ingresso in struttura.

Il progetto di inserimento definitivo viene autorizzato da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) dell'ASL di provenienza e può avere durata variabile a seconda del giudizio della stessa. Il fisiatra della ASL di appartenenza rivaluta semestralmente o annualmente il piano di trattamento di ogni singolo residente.

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 residente, per migliorarne lo stato psicologico, fisico, sociale e relazionale.

Gli obiettivi che ci prefiggiamo 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.

Un'eventuale nuova ammissione è indirizzata, preferibilmente, verso un'utenza con caratteristiche omogenee. Possono esserci deroghe compatibili con l'organizzazione complessiva del gruppo esistente.

2.1 Iter di inserimento e osservazione

La fase di inserimento è un percorso di presa in carico globale della persona, utile oltre che per la raccolta di informazioni, anche per offrire un'assistenza puntuale, per facilitare il lavoro degli operatori nell'individuazione dei reali bisogni del residente.

L'inserimento in struttura rappresenta un momento delicato per il passaggio ad una nuova realtà di vita comunitaria, sia per il residente sia per la sua famiglia.

È previsto un periodo di osservazione presso la struttura, prima della presa in carico definitiva, di almeno 2 mesi, per verificare se la struttura corrisponde a quelle che sono le esigenze del neo inserito e contemporaneamente l'idoneità dell'inserimento. L'iter di osservazione prevede che il residente venga inserito gradualmente nella struttura, in modo da farlo partecipare attivamente alle attività educative, ricreative e di routine del reparto, al fine di abituarlo alla ritmicità che regola la vita comunitaria.

L'esito di tale iter viene comunicato alla famiglia, al tutore legale ed all'ente inviante.

2.2 Ingresso effettivo

Nel momento in cui termina il periodo di inserimento/osservazione, vengono concordate le modalità per l'ingresso in struttura, con il personale preposto, che fornirà tutte le informazioni necessarie relative alla degenza.

Per il nuovo residente che entra in struttura è importante acquisire le abitudini di vita proprie di un ambiente comunitario.



3. Retta di degenza e modalità di pagamento

La retta di degenza potrà essere aggiornata annualmente dal 1° gennaio e soggetta ad indicizzazione ISTAT per la quota sociale. Entro il giorno 10 del mese dovrà essere saldato l'importo totale costituito dalla retta del mese in corso più le spese extra del mese precedente. Per le prestazioni a favore dei residenti disabili la struttura applica una retta giornaliera, omnicomprensiva dei servizi.

L'importo può essere corrisposto con le seguenti modalità:

- 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 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
- tramite bonifico bancario.

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

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



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) ed 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 MMG (medico di medicina generale)
- per gli aventi diritto, attestato comprovante l'esenzione dal ticket
- la copia della nomina amministratore di sostegno/tutore legale
- piccola scorta iniziale di farmaci. Il MMG provvederà alle prescrizioni successive.



5. Dimissioni

Le dimissioni, per i residenti permanenti della RSD, avvengono su richiesta dei familiari che si sono rivolti ai servizi territoriali solo nei casi in cui lo stesso residente

venga trasferito in un'altra struttura.

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.

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

Qualora un residente rientri a domicilio per un certo periodo, il parente è tenuto a darne comunicazione alla direzione con congruo preavviso.

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



3

INFORMAZIONI UTILI DURANTE IL RICOVERO

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
10. Associazioni di volontariato e tutela
11. Incontri con la direzione ed il
Comitato parenti/residenti
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 RSD è presente un'equipe multidisciplinare composta da: infermieri, OSS, educatori professionali/animatori, fisioterapisti, logopedisti e una psicologa che se ne prende giornalmente cura.

Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica e dal colore delle divise 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 prevista la consulenza di medici specialisti (cardiologo, neurologo, otorino).

Il Centro può fornire su richiesta consulenze con diversi specialisti 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 e 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 RSD 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 personale, delle loro abitudini 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 7.00** – sveglia, igiene personale e bagni assistiti
- **dalle ore 8.00** – colazione
- **dalle ore 9.30** – attività di animazione e riabilitative, visite sanitarie, attività libere, cura del sé, training per le autonomie
- **dalle ore 10.30** – somministrazione bevande e merenda

- **dalle ore 11.30** – trasferimento 1° gruppo dei residenti in sala da pranzo. Igiene personale
- **dalle ore 12.15** – trasferimento 2° gruppo in sala da pranzo. Igiene personale
- **dalle ore 13.00** – riposo pomeridiano. Posizionamenti
- **dalle ore 14.00** – attività libere, idrochinesiterapia, musicoterapia, attività motoria individuale
- **dalle ore 16.00** – somministrazione bevande e merenda
- **dalle ore 16.30** – attività ricreative, attività libere. Uscite e passeggiate all'esterno
- **dalle ore 17.45** – trasferimento 1° dei residenti in sala da pranzo per la cena
- **dalle ore 19.00** – trasferimento 2° dei residenti in sala da pranzo per la cena
- **dalle ore 19.30** – igiene personale, preparazione del riposo notturno.

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

Le attività ricreative, svolte giornalmente, hanno come obiettivo il mantenimento e, dove possibile, il miglioramento delle capacità residue dei residenti; tutto questo è possibile 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, pittura, giochi, filmati, cucina, vita quotidiana, attività di giardinaggio e orticoltura
- uscite di gruppo, disponibilità di ampio parco annesso alla struttura
- coinvolgimento delle famiglie e del volontariato.



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 al Responsabile di Presidio Consuelo Cinotti, che potete trovare negli uffici della direzione, mentre per gli aspetti relativi all'assistenza si può far riferimento alla referente della residenza Giulia Santo, presente tutti i giorni in RSD. Durante il periodo di permanenza, tutta la nostra equipe 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 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 o l'amministratore di sostegno (ADS)/tutore possono facilmente contattare il proprio caro/assistito chiamando sia la reception del Centro che i numeri interni della residenza, mentre i residenti possono far uso dei telefoni della struttura in dotazione al personale con cui possono anche effettuare videochiamate.



7. Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione viene effettuato integralmente nei locali della struttura e possiede uno standard quali-

tativo elevato. 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.

I pasti vengono portati direttamente nella sala pranzo con carrelli termici tramite percorsi interni alla struttura.

Il menù è stato strutturato secondo lo stretto controllo della Dietista del Centro e al bisogno sono previsti menù personalizzati, che richiedono prescrizioni particolari.

Siamo ben lieti di ospitare per pranzo e/o cena parenti e amici, previa prenotazione alla reception. Possiamo organizzare in occasione di compleanni/anniversari dei pranzi speciali. 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. Per evitare di disturbare e avere maggiore riservatezza sono state individuate zone più riservate per effettuare la telefonata in tranquillità.

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.



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 **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.

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 riconoscendo nell'attività di volontariato una risorsa umana importante e di grande aiuto è aperta a tutte le Associazioni del territorio che desiderano collaborare al fine di favorire la partecipazione dei residenti ed i loro familiari ad iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali attivate nella zona. Vengono organizzate feste e mostre mercato. Dal 1996 collabora con il "Gruppo assistenza portatori di handicap San Gregorio Magno" programmando delle uscite dal Centro quali gite, escursioni ed attività esterne.



11. Incontri con la Direzione ed il Comitato parenti/residenti

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

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.



Personale qualificato
sempre a tua disposizione

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

Periodicamente è presente in struttura un parrucchiere/barbiere esterno che garantisce il servizio ai residenti della RSD. Il personale del reparto gestisce il servizio e prende accordi, in base alla necessità, con il parrucchiere e/o barbiere. Tale servizio viene effettuato in struttura.

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 sia della biancheria piana che al lavaggio degli indumenti dei residenti.

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 dei residenti della RSD è possibile usufruire del servizio di lavanderia in forma privata.



4. Servizio di trasporto

I residenti possono usufruire del mezzo della struttura, accompagnati dall'autista e da nostro personale,

compatibilmente con le esigenze di servizio. Per distanze maggiori o tempi più lunghi, ci si può rivolgere a ditte specializzate, 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:

11.00 – 11.30

13.30 – 14.00

16.30 – 17.30

Si possono inoltre trovare distributori di bevande.



6. Giornali e riviste

È 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 faranno richiesta, è possibile commissionare alla reception piccoli acquisti che verranno effettuati dal personale della struttura a accrediti sul proprio conto.



8. Servizio di corrispondenza

È 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)”. È 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.



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.



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 delle 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'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale.



3. 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.



4 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.



5. 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.



5. 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).



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



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

