



Carta dei servizi

Presentazione della struttura



Premessa

Gentile Ospite,

nel ringraziarla per aver scelto la nostra Struttura , le diamo un cordiale benvenuto nella Residenza Frate Sole , dove potrà usufruire dei nostri servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di elencare le prestazioni di cui potrà beneficiare, ma anche quello di presentarle la nostra filosofia: un approccio plasmato sulla personalità dell'Ospite per ricreare , senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare dove ognuno possa vivere in sicurezza e serenità. In una parola : la dignità dell'individuo, salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, mettendo la persona al centro delle nostre cure.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla direzione della struttura in base a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla d.g.r. n. 566/2006.

Nell'adozione della carta dei servizi la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni presenti nel Regolamento 15/R approvato con il d.p.g.r 26 marzo 2008 n. 15/R e dalle leggi regionali n. 66/2008 e 82/2009, d.p.g.r. del 3 marzo 2010, n.29/R, nonché dalle delibere della giunta regionale in materia che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio sanitarie, al fine di tutelare gli ospiti e garantire la trasparenza nell'erogazione dei nostri servizi.

La Carta dei servizi si configura come un "contratto informato" che la RSA FRATE SOLE stipula con gli ospiti per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Rappresenta uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei nostri servizi.

La Direzione



Indice

1. Presentazione della RSA FRATE SOLE;
2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione;
3. Tariffe delle prestazioni;
4. Assetto organizzativo interno;
5. Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni;
6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura;
7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori.



1. Presentazione della RSA “FRATE SOLE”

La RSA FRATE SOLE fa parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura alla persona. E' una Residenza finalizzata a fornire ospitalità, temporanea o definitiva, ad anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, bisognosi di assistenza sanitaria continuativa. La Residenza a gestione privata può ospitare 75 persone in base alla autorizzazione del Comune di Figline Valdarno con prot n° 20 del 27/02. Inoltre la residenza è accreditata dal luglio 2010 ai sensi della L.R 81/09 ed ha stipulato un accordo contrattuale con l'Azienda Sanitaria.

Nel rispetto di quanto previsto dalle politiche regionali, la Residenza è in grado di fornire servizi ad alta integrazione socio sanitaria per ospitare anziani non autosufficienti e/o anziani fragili ovvero a bassa intensità assistenziale.

La RSA Frate Sole è certificata EN ISO 9001-2015 dal 2002 e dal 2013 aderisce al progetto Mes con la Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

La Struttura è situata nel comune di Figline Incisa Valdarno, in località S. Romolo, sulla collina sovrastante il centro storico, a poche centinaia di metri dall'ospedale pubblico e dal centro abitato.

La storia dell'Rsa Frate Sole inizia nel 1985 quando furono iniziati i lavori di restauro e di adattamento del convento dei frati cappuccini dove poter realizzare il progetto di collocazione di una parte della popolazione anziana che non trovava e non trova tutt'oggi nel proprio contesto abitativo e familiare una risposta al proprio bisogno di cura.

Fu realizzato così ed inaugurato nel maggio 1988 un ambiente privato con particolare attenzione al confort ambientale (personale di assistenza qualificato, cucina tradizionale interna, giardino) fin da allora inserito nell'organico del personale un animatore, un geriatra, i fisioterapisti per il mantenimento fisico.

Con il passare degli anni la Struttura è stata ampliata e modificata ma pur avendo subito variazioni dalla sua originale funzione, quella di convento e convitto francescano mostra ancora oggi tutta la sua imponenza ed il suo fascino rimarcato ancora di più dal nuovo complesso architettonico che l'ultimo ampliamento ha definito.



Oggi in conformità a quanto previsto dalla Del. GRT n. 402/2004, è suddivisa in due nuclei in base alle caratteristiche e ai bisogni assistenziali degli ospiti:

- Nucleo Non autosufficienza, rivolto a pazienti con esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungodegenza;
- Nucleo Alzheimer, destinato a persone con decadimento cognitivo e disturbi del comportamento;
- Inoltre è presente un reparto dedicato ai pazienti che necessitano di prestazioni prettamente riabilitative.

I locali di ogni nucleo sono fisicamente separati, situati in precise zone della struttura e riconoscibili chiaramente attraverso la cartellonistica.

L'attività di ogni nucleo è assicurata da personale dedicato.

All'interno della struttura è presente una palestra ad uso esclusivo della RSA.

L'animazione viene effettuata in locali dedicati, in possesso di tutti i requisiti e delle attrezzature necessarie alle attività.

All'interno dei reparti sono disponibili spazi arredati per favorire momenti di incontro fra i parenti e gli ospiti.

Al piano terra è presente il bar, aperto tutti i giorni, escluso i festivi, dalle 6.30 alle 18.30 in cui si possono gustare prodotti dolci e salati, nonché primi piatti caldi e bevande fredde e calde.

Nel locale sono disponibili per l'acquisto un'ampia gamma di giornali quotidiani e settimanali. Il bar di Frate Sole, ormai presente dal 2007, viene considerato punto di ritrovo per i nostri ospiti che amano trascorrere in compagnia i momenti liberi godendo anche della bellezza della vista sulle colline circostanti.

I servizi socio assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residuale dell'ospite, al fine di raggiungere un recupero funzionale e psicologico che possa consentire, quando possibile, un eventuale ritorno al proprio domicilio, o il mantenimento della migliore qualità di vita possibile.



A tal fine il lavoro si svolge in un'ottica di approccio globale (riabilitativo) che integra gli aspetti assistenziali a quelli sanitari, riabilitativi, di animazione e supporto psicologico. Il personale lavora secondo una logica di equipe che trova i suoi momenti di pianificazione e di verifica in incontri quotidiani tra gli operatori (briefing giornaliero) e nello strumento del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Gli strumenti che permettono questo lavoro, oltre alla formazione e motivazione del personale, sono costituiti da protocolli e procedure condivise ispirate ai criteri delle "buone pratiche" e alle linee guida regionali e nazionali e che riguardano principalmente:

La prevenzione delle cadute

La prevenzione delle ulcere da pressione

La prevenzione delle infezioni e la "buona pratica" del lavaggio delle mani

Il controllo dei disturbi dell' alimentazione e la prevenzione del rischio nutrizionale

La limitazione all' uso dei mezzi di contenzione

La gestione del farmaco e la prevenzione degli errori in terapia

Tali protocolli e procedure disciplinano anche tutte le attività, sia per quanto riguarda le pulizie e l'igiene dell'ambiente, sia l'assistenza di base, infermieristica, le attività di animazione e di fisioterapia, l'assistenza medica. Vengono rinnovate periodicamente e sono soggette al controllo dell' ASL e degli organi certificatori della qualità.

Pertanto l'organizzazione delle attività di vita quotidiana avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualificata, continuativa e personalizzata e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari ed il territorio.

La Residenza si propone dunque di "aver cura" dei propri ospiti, garantendo protezione e sicurezza, socializzazione e partecipazione, riabilitazione e mantenimento delle capacità fisiche, cura e assistenza professionale, aiuto nei momenti difficili e sostegno ai familiari, rispetto delle abitudini personali e della privacy.



Al piano inferiore della Rsa è presente la Casa di Cura Frate Sole: una struttura sanitaria a indirizzo ortopedico, riabilitativo e lungodegenza, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e certificata EN ISO 9001:2015.

L'area di degenza ha 92 posti letto standard di cui 40 per l'Unità Operativa (UO) di chirurgia ortopedica e traumatologica 28 per l'UO riabilitativa e 24 letti "extra ospedalieri" di Lungodegenza .

Ogni tipologia di prestazione erogata dalla Casa di Cura Frate Sole è regolata secondo criteri definiti in appositi protocolli terapeutici, elaborati con il coinvolgimento del personale, in conformità a standard riconosciuti.

L'integrazione fra le due UO è basata su una indubbia e favorevole situazione ambientale che ha permesso di fornire un servizio adeguato alle richieste di autosufficienza nel ritorno al proprio domicilio, con tempi nettamente inferiori rispetto alla somma dei tempi di ricovero in strutture separate; di organizzare percorsi assistenziali specifici sia per il paziente ortopedico che per il paziente in trattamento fisioterapico intensivo nonché di organizzare livelli di intensità di cura modulati sul bisogno del paziente. Un ulteriore vantaggio di questo tipo di approccio globale sta nella possibilità di inserire il paziente nel punto a lui più adatto del percorso clinico-assistenziale con il conseguente miglioramento della gestione interna e dell'outcome. Infine, la presenza della RSA garantisce l'offerta di un percorso completo ad utenti particolarmente "fragili" che necessitano di essere seguiti fino al rientro al domicilio in un setting che prediliga il nursing.

All'interno della Casa di Cura si trovano anche un centro fisioterapico ,un poliambulatorio specialistico (cardiologia, ortopedia, ginecologia, ecc.) ed un centro di diagnostica dotato di Risonanza magnetica, Tac, RX tradizionale ed ecografia, oltre ad un laboratorio analisi cliniche .

Tutti questi servizi danno la possibilità al paziente dell'Rsa di avere, a pagamento, esami diagnostici, consulenze specialistiche, azzerando i tempi di attesa e con risposta immediata.



2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

2.1 Caratteristiche delle prestazioni

Le caratteristiche delle nostre prestazioni corrispondono a quelle di base previste dalla normativa regionale per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento istituzionale e definite nel titolo di acquisto SANITARIO e nel titolo di acquisto SOCIALE (d.g.r. 402/2004 allegato A). Inoltre la struttura garantisce ulteriori prestazioni che sono specificatamente sotto riportate e comprese nella nostra quota sociale.

A- Prestazioni sanitarie previste nella quota sanitaria

La Struttura è organizzata per dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato, alle prescrizioni mediche e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

La quota di parte sanitaria comprende i costi del personale di assistenza ed i materiali sanitari così come previsto dalla vigente normativa regionale.



Nello specifico la quota di parte sanitaria include:

- A.1 **Assistenza alla persona:** Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale OSA, OSS, OSSS, nel rispetto di specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite laddove non è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza comprende la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la sorveglianza, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti.
- A.2. **Assistenza Infermieristica:** L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale.
- A.3. **Attività Fisioterapica:** I terapeuti della riabilitazione sono presenti mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì , il sabato (solo la mattina). Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in giorni ed orari stabiliti in base agli obiettivi previsti dal piano assistenziale individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al recupero e/o al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la mobilizzazione passiva. Inoltre dal Lunedì al venerdì un terapeuta, in collaborazione con l'animatore, si dedica anche a programmi di ginnastica di gruppo.
- A.4. **Assistenza medica:** E' garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r. 364 del maggio 2006). In particolare compete al medico di medicina generale, il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al nostro personale infermieristico per effettuare le terapie e la tenuta del diario clinico dell'ospite dove annotare le considerazioni cliniche, la terapia nonché le prescrizioni farmaceutiche.



Spetta inoltre al medico di base attivarsi per garantire le richieste di visite specialistiche e la richiesta di consulenze specialistiche.

Ogni figura professionale, in base al proprio ambito di competenza, utilizza la cartella personale e informatizzata per ogni ospite al fine di registrare dati, valutazioni ed annotazioni utili all'assistenza personalizzata per il singolo ospite da parte dell'equipe multidisciplinare.

B- Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale previste dall'allegato A della d.g.-r. 402/2004 (corrispettivo sociale)

Gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono riportati nella Tabella Allegato 4 della D.G.R.T. n. 402/2004. Sono da considerarsi compresi nella quota sociale le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, amministrazione), al personale che svolge attività di Animazione e Socializzazione al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nei piani assistenziali individualizzati (PAI), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, al vitto, al parrucchiere e al podologo (una prestazione mensile per ciascuno), al materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

C- Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura

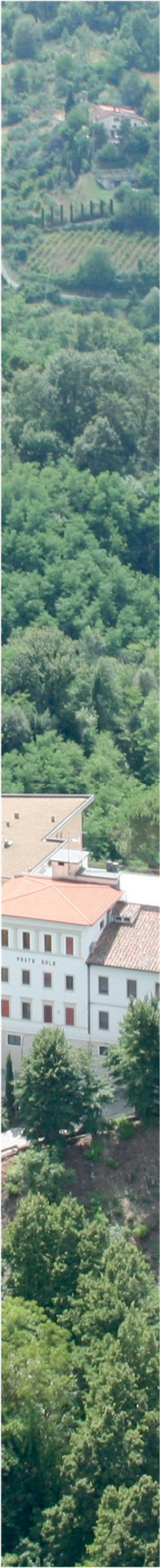
La nostra RSA ha da tempo introdotto nell'organizzazione la conoscenza, la condivisione e l'utilizzo da parte di tutto il personale di alcune buone pratiche oggi disponibili come metodo e strumento di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate al fine di incrementare la qualità della presa in carico degli ospiti.

Per noi una buona pratica è un'azione che introduce un modo nuovo di fare le cose, che consente di superare le abitudini e i riferimenti al passato, e che si distingue per i buoni risultati ottenuti.

Con la metodologia **delle buone pratiche** si intende partire da un progetto, descriverne gli obiettivi, le modalità di realizzazione, l'efficacia delle attività proposte, i processi, i punti di forza e di debolezza, i risultati.

Di seguito i nostri servizi:

- Accoglienza personalizzata dell'ospite in RSA organizzata secondo un progetto specifico da parte di personale formato finalizzato alla presa in carico dell'ospite e della famiglia al fine di superare le preoccupazioni e le difficoltà legate al cambiamento di vita e di favorire il migliore inserimento in struttura. Per la realizzazione del progetto la nostra struttura si avvale anche della consulenza di uno geriatra e di uno psicologo;
- Il geriatra si occupa della gestione della fase di inserimento e di valutazione dell'ospite in collaborazione con le altre figure professionali. E' il referente per tutte le attività socio sanitarie degli ospiti privati e se delegato dal proprio MMG per gli ospiti convenzionati, la sua costante presenza nella struttura è garanzia della qualità dell'assistenza;
- Coordinamento infermieristico: la nostra organizzazione prevede la presenza di un coordinatore che ha il compito di organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, garantire l'applicazione delle buone pratiche, gestione del rischio al fine di garantire la migliore sicurezza possibile per l'ospite, sviluppare le risorse umane sia attraverso la formazione che attraverso interventi volti ad aumentare la motivazione, supervisionare, verificare e valutare il lavoro dell'equipe;
- Infermiere presente nelle 24 ore;
- Cartella personale dell'ospite informatizzata per garantire il corretto passaggio delle informazioni e la loro condivisione a livello di equipe per la presa in carico dell'ospite;
- Buona pratica "Presa in carico";
- Buona pratica "gestione del rischio";
- Buona pratica "lavaggio mani";

- 
- Contenere la contenzione: Superamento della contenzione con l'individuazione di strumenti atti alla tutela e protezione dell'ospite;
 - Benessere in RSA;
 - Attraversare il dolore per trasformarlo: la valutazione e la gestione del dolore, l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore;
 - Alimentazione, gusto e cultura;
 - Organizzazione di riti comunitari: il compleanno, l'onomastico, il Natale, la Pasqua;
 - Attività musicali con gli ospiti e i loro parenti;
 - Farmaco sicuro;
 - La pet therapy: i benefici per gli ospiti delle Attività e Terapie Assistite con Animali;
 - Qualità dell'assistenza nel fine vita;
 - Lavanderia degli indumenti personali dell'ospite;
 - Connessione TV/ TV;
 - Wi-Fi free e a pagamento ;
 - Segretariato sociale: Rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con la rete ospedaliera del nostro territorio residenti degli ospiti, consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche (domande di invalidità civile, pratiche pensioni, cambio residenza, cambio del medico, esenzioni).



D - Ulteriori prestazioni a pagamento non incluse nella quota sociale della struttura

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite.
- Prestazioni medico-specialistiche (geriatra, ortopedico, cardiologo, angiologo, fisiatra, remautologa, dermatologa, agopuntore, figure presenti già in casa di cura).
- Approvvigionamento farmaci in fascia C.
- Approvvigionamento terapia enterale e parenterale.
- Accettazione esami ematici e trasporto prelievi.
- Organizzazione trasporto per visite specialistiche.
- Camera singola.
- TV in camera.
- esami strumentali (risonanza, ecografia, rx, tac) e esami ematici
- Le tariffe sono indicate al punto 3 della presente carta dei servizi.

2.2 Modalità di Accesso per ospiti in convenzione

1. L'assistito in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, effettuata secondo le modalità concordate nella documentazione progettuale, ha dieci (10) giorni lavorativi di tempo per indicare la Struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie del presente accordo, riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana di cui al successivo art. 13 e per comunicare la scelta ai servizi competenti.

2. I servizi competenti, attraverso gli uffici preposti, ricevuta la comunicazione della Struttura prescelta da parte dell'assistito o suo legale rappresentante, autorizzano l'ospitalità presso la stessa entro i successivi due (2) giorni lavorativi.

3. La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e Struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre cinque (5) giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

4. L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla Struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un'impegnativa modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

Le modalità di accesso sia per gli ospiti che hanno l'impegnativa dei servizi territoriali, sia per gli ospiti privati sono quelle previste nel regolamento interno della struttura.

La Residenza può essere visitata in qualunque momento.

Il personale amministrativo è disponibile per fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura.

Gli orari degli uffici amministrativi sono i seguenti:

- Dal lunedì al venerdì 07.30-18.30 orario continuato
- Il sabato 08.00-17.00. Chiuso la domenica ed i festivi.



L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere, psicologo e fisioterapista, prende in carico il PAP dell'ospite mettendo in atto gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene valutata la possibilità di inserire l'ospite nei progetti (gestione continenza, deambulazione assistita, controllo idratazione, riduzione contenzione) e viene aggiornata la scheda di accoglienza in caso di variazione delle informazioni socio sanitarie raccolte dall'esame obiettivo dell'ingresso.

L'eventuale scheda variata viene condivisa con il familiare referente.

Entro 20 giorni dall'ingresso in RSA l'equipe multidisciplinare elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e gli obiettivi posti per ogni area di intervento. Il PAI, verificato ed aggiornato semestralmente, viene condiviso con l'utente e con il legale rappresentante dell'assistito.

La documentazione necessaria per l'inserimento comprende:

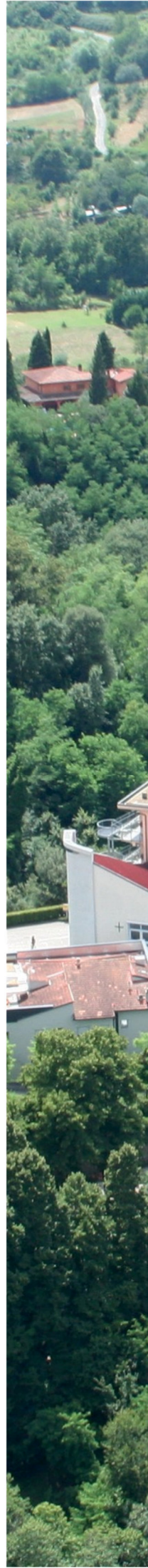
- * documento di riconoscimento e codice fiscale dell'ospite e del legale rappresentante dell'assistito
- * tessera sanitaria dell'ospite,
- * scheda di pre-ammissione compilata dal medico curante,
- * scorta dei farmaci in terapia,
- * documentazione della storia sanitaria dell'ospite,
- * PAP – progetto assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM
- * eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.)

MATERIALE PERSONALE DA PORTARE ALL'INGRESSO

Per quanto riguarda gli effetti personali, consigliamo di attenersi alle seguenti indicazioni:

- * almeno 8 cambi di biancheria intima;
- * almeno 8 cambi completi di vestiario;
- * un paio di scarpe chiuse con suola in gomma;

15

- 
- * un paio di pantofole chiuse;
 - * bavagli di spugna se necessari;
 - * necessario per la toilette personale (es.: crema idratante, rasoio elettrico a marchio CE, deodorante, borotalco, lacca per capelli, spazzolino e dentifricio, contenitore per protesi, pasticche e pasta adesiva per protesi, limette per unghie);
 - * oggetti personali affettivamente importanti per l'ospite;

Ogni capo dovrà essere identificato attraverso l'apposizione del nome.

2.3 L'accoglienza

L'operatore della Reception informa in Reparto dell'arrivo dell'ospite. L'équipe accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza. La Referente di Piano accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di :

- Presentare gli altri Ospiti del nucleo;
- Presentare il personale di riferimento;
- Comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- Evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite parenti;
- Spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata) .

Il medico, coadiuvato dagli infermieri , visita l'Ospite identificando le necessità sanitarie e mettendo a punto l'adeguata terapia farmacologica. Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del paziente per mettere a punto il Progetto Individuale.

Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative :

- La compilazione del contratto di soggiorno ;
- La sottoscrizione del regolamento interno e dell'informativa sulla privacy;
- La consegna della Carta dei Servizi .

2.4 Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. Il medico di reparto visita il nuovo residente dando successivamente istruzioni al personale infermieristico e socio-assistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari.

E' prevista la possibilità , previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

2.5 Orari e tempi di erogazione

L'orario alla Rsa "Frate Sole" da parte delle persone esterne è di norma, salvo casi eccezionali, dalle ore 08.00 alle ore 20.00, tutti i giorni della settimana, compreso i festivi.

Per le visite di Ospiti nelle ore che comprendono la cura igienica degli ospiti devono essere concordate con la Direzione

L' accesso delle persone esterne all'ufficio amministrativo è di norma dal lunedì al venerdì dalle 07.30 alle 18.30, il sabato dalle 08.00 alle 17.00; la domenica e i festivi rimane chiuso.

Si raccomanda di evitare l'accesso in palestra durante l'orario di riabilitazione (09.00-12.30/14.30-18.00) e l'accesso in sala da pranzo durante i pasti.

2.6 la giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio, cui segue la colazione , servita nella sala da pranzo o, per gli ospiti che lo necessitano e lo richiedono, nella propria stanza con relativo aiuto. Successivamente si svolgono le operazioni d'igiene personale e somministrazione della terapia, seguite dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite mediche , le attività di animazione, socializzazione e dialogo.

Il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti , rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Il pranzo viene servito da mezzogiorno ,a seconda dei reparti, successivamente chi lo desidera puo' ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodichè è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione .

Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione e la ginnastica di gruppo.

SERA

La cena viene servita dalle 18.00 in poi , a seconda dei reparti

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

3. Tariffe delle prestazioni

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, ineriti tramite le modalità previste dalla l.r. 66/2008, la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito.

Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto per il 2020, salvo variazioni della Regione, è pari ad € 53,32/gg e comprende oltre al personale (punto **2.1-A** della carta dei servizi):

- materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- ausili e presidi incontinenza (DM 332/1999)
- approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L. 405/2001 delibera 208/2016)

La quota sociale determinata dalla struttura è pari a € 62,00/gg così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (portale RSA). Tale quota comprende le prestazioni elencate al punto **2.1-B** e **2.1-C** della presente carta dei servizi.

L'importo della quota sociale è determinato in base ai costi sostenuti a copertura dei servizi socio-sanitari complessivamente offerti agli ospiti e che derivano dalle nostre **caratteristiche strutturali** e **modelli organizzativi** specifici, basati sulle **buone pratiche** al fine di offrire un più elevato livello qualitativo rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale per l'autorizzazione ed l'accreditamento istituzionale inclusi nel corrispettivo sociale del titolo di acquisto che per la nostra zona socio-sanitaria è pari a € 53,50 al gg.

La nostra RSA inoltre garantisce **altre prestazioni aggiuntive** a carattere individuale che vengono effettuate all'ospite.

Tali prestazioni indicate al punto **2.1-D** non sono incluse in quota sociale e sono comprese nella quota eccedente gli €53,50:

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite (esclusa biancheria intima)

- Prestazioni medico-specialistiche (geriatra, psicologo, consulenza ortopedica, ecc...)
- Approvvigionamento farmaci in fascia C
- Approvvigionamento terapia enterale e parenterale
- Accettazione esami ematici e trasporto prelievi
- Organizzazione trasporto per visite specialistiche
- TV in camera

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali.

La differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del Comune di residenza dell'assistito è a carico dello stesso.

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti ospitati come **privati** la **Retta Giornaliera** è pari ad:

160,00€ per la camera singola

120,00€ -140,00€ per le camere quadrupla, tripla o doppia

La retta può essere così scomposta:

- prestazioni socio sanitarie pari a €80,00/gg (detraibili ai fini fiscali);
- prestazioni alberghiere e sociali pari a €50,00/60,00/80,00/gg a seconda della tipologia della camera;

Le prestazioni aggiuntive di seguito sono incluse nella retta giornaliera per privati:

- Lavaggio indumenti intimi personali dell'ospite
- Prestazioni medico-specialistiche (geriatra, ortopedico)
- Approvvigionamento farmaci in fascia C
- Approvvigionamento terapia enterale e parenterale
- Accettazione esami ematici e trasporto prelievi
- Organizzazione trasporto per visite specialistiche
- Consulenza medici specialistici se presenti in Struttura
- TV in camera

4. Assetto organizzativo interno

L'organizzazione della nostra residenza rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale in specifico quelli previsti dal Regolamento 15/R del 2006 (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento n. 29/R del 2010 (accreditamento ai servizi socio sanitari regionali).

La dotazione complessiva del nostro personale, le relative attribuzioni i compiti e le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario e i turni di lavoro sono specificati nel Regolamento Interno della Struttura.

I turni di lavoro delle varie professionalità sono stati messi in atto partendo dai bisogni dell'Ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento 15/R del 2006, in particolare:

- Il Direttore della struttura è in possesso delle competenze di tipo gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede l'art 6, comma 2 del regolamento 15/R del 2006;
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 5, comma 2 del Regolamento 15/R del 2006, in specifico:
 - a) Operatore socio sanitario (OSS/OSSS)
 - b) Infermiere
 - c) Fisioterapista
 - d) Animatore / Educatore
- Personale Amministrativo, responsabile della qualità
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali non direttamente usati dagli ospiti
- Manutentore



L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure ai nostri ospiti.

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza nello svolgimento delle propria professionalità si impegnano a collaborazione, ad integrare le diverse competenze, a personalizzare l'assistenza, a promuovere la conoscenza ed il rispetto di norme etiche e deontologiche di comportamento al fine di tutelare la dignità personale e la riservatezza degli ospiti.

La gestione complessiva della struttura, pone alla base del suo sistema organizzativo, la prevenzione degli eventuali rischi per gli ospiti assistiti.

4.1 Servizio Psicologico

La residenza mette a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari una Psicologa, che riceve il lunedì pomeriggio e il martedì mattina previo appuntamento

5. Procedure amministrative per la presa in carico dell'Ospite e la diffusione delle informazioni

5.1 lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda in base alla disponibilità del posto (uomo/donna).

Viene inoltre data particolare attenzione a :

- Trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio ;
- Segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza e gravità.

5.2 preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto il servizio accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità di ingresso dell'Ospite.

5.3 Contraente

Il contratto con Rsa Frate Sole stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della Struttura sia per gli aspetti della Privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali.

A lui il giorno dell'ingresso e' richiesta la sottoscrizione :

- Del contratto
- Del regolamento interno

L'Ospite puo' essere tutelato da un altro firmatario in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico- finanziari

5.4 Procedura amministrativa della presa in carico

La struttura prende amministrativamente in carico l'Ospite, previa autorizzazione dei competenti servizi socio sanitari della zona del distretto competente .

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene dopo conferma dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), di un'impegnativa modulo.

L'impegnativa modulo riporta, tra le informazioni necessarie anche :

- * il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- * le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- * il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- * il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto;

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici competenti.

5.5 Diffusione delle informazioni

La struttura in base alle determinazioni della regione La Direzione è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri e con l'agenzia sanitaria regionale

La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli ospiti ai loro rappresentanti legai e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'accreditamento (l.r. 82/2009).

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono date dal MMG scelto dall'ospite e dall'infermiere coordinatore

Tutte le informazioni relative alla normativa regionale a cui fa riferimento la nostra carta dei servizi possono essere trovate presso il sito della Regione toscana www.regione.toscana.it leggi, atti e normative.



6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura;

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari.

La Frate Sole ha un protocollo specifico per la gestione dei reclami (PC Il reclamo può essere manifestato sia oralmente sia compilando l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi da consegnare alla Direzione. Il reclamo verrà preso in carico dalla Direzione che avvierà un'analisi per identificare le eventuali responsabilità e individuare una proposta di risoluzione da verificare con il reclamante.

7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori.

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentativi a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta. Tale adempimento si intende anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o parte, l'esecuzione dei servizi della struttura; - a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva).