



## CARTA DEI SERVIZI DELLA RSA CASA ALBERGO PER ANZIANI DI SEMPRONIANO



Gentili Signore e Signori,

il documento qui in allegato è la “La Carta dei Servizi” della RSA *Casa Albergo per Anziani di Semproniano*, lo strumento che Vi consentirà di conoscere preventivamente le caratteristiche strutturali e funzionali della nostra residenza.

La Carta dei Servizi è un documento formulato a tutela del diritto alla salute ed all’informazione, che consente al cittadino-cliente di documentarsi circa i servizi erogati, nonché di esercitare un controllo sulle modalità e sulla qualità delle forme di assistenza. La *Casa Albergo per Anziani di Semproniano* ha redatto la propria Carta dei Servizi allo scopo di far conoscere la struttura, i servizi messi a disposizione dei propri Clienti, i valori, lo stile e gli obiettivi che rappresentano il fondamento dell’organizzazione: rispetto della dignità dell’Anziano Ospite e della sua Famiglia e rispetto del benessere della persona e dei bisogni ad essa correlati.

Con ciò ci auguriamo che la presente Carta dei Servizi venga apprezzata come strumento informativo, di controllo e verifica dei servizi messi a disposizione della comunità, al fine di garantire, nel presente e nel futuro, una collaborazione reciproca e costruttiva, orientata ad una sempre migliore qualità assistenziale.

*RSA Casa Albergo per Anziani di Semproniano*

Società Coop.va Sociale Operaia **SEMPRONIANO 1979**

“ONLUS DI DIRITTO AI SENSI DELL’ART. 10, COMMA 8, DEL D. LGS. N. 460 DEL 04/12/1997”

Via dei Perseveranti, snc - 58055 SEMPRONIANO (Gr) Tel. e Fax: 0564 989719

P.I e C.F 00266010537 - R.E.A. n° 61274 Iscr. Albo Soc. Coop.ve n° A125037 - codice SDI: M5UXCR1

operaia79@residenzaanzianisemproniano.it - semproniano1979@pec.confcooperative.it

www.residenzaanzianisemproniano.it



## INDICE

- 1) PRESENTAZIONE E UBICAZIONE
- 2) LA STRUTTURA
- 3) I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE
- 4) I PRINCIPI ORGANIZZATIVI
- 5) LE FINALITÀ DELLA STRUTTURA
- 6) I SERVIZI EROGATI
- 7) LE RETTE
- 8) IL PERSONALE
- 9) L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE
- 10) LE MODALITÀ DI ACCESSO
- 11) LE DIMISSIONI DALLA STRUTTURA
- 12) LE REGOLE DI CONVIVENZA – DIRITTI E DOVERI
- 13) LE RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA
- 14) L'INFORMAZIONE E GLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE



### 1) – PRESENTAZIONE E UBICAZIONE

La **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è situata nella provincia di Grosseto, nel piccolo borgo di Semproniano a 620 m. s.l.m. La struttura, situato accanto al parco pubblico, gode di una stupenda vista sul vecchio borgo e sulla Maremma sottostante: una cartolina di morbide colline che spazia fino al mare e che cambia colore ad ogni stagione. Il territorio è meta di turismo 'slow' alla ricerca del silenzio, del verde, dei profumi e dei sapori della tradizione. A pochi chilometri le famose e rinomatissime Terme di Saturnia con le sue acque calde e sulfuree a 37° tutto l'anno.

La storia della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** ha inizio negli anni '70 dello scorso '900. Nasce grazie alla volontà degli abitanti del Paese che, anticipando senza neppure sospettarlo i tempi del 'co-housing', immaginarono il luogo dove trascorrere, in serenità, gli ultimi anni della loro vita. Sì, perché era talmente forte l'attaccamento al loro paese che non riuscivano ad immaginare di doverlo lasciare proprio nel momento in cui sarebbero stati più deboli e precari. E così quel progetto, forse un po' visionario, divenne nel corso degli anni la casa dove accogliere chi, non potendo più restare nella propria abitazione, perché bisognoso di cure e attenzioni specifiche, non voleva comunque allontanarsi dai suoi cari e dagli amici di una vita.

Certo questo oggi può sembrare una cosa d'altri tempi, e forse lo è davvero, tuttavia questo è stato il principio che ha ispirato la nascita di questa struttura.

La RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** risponde ai requisiti di accreditamento previsti dalla Regione Toscana; è in possesso dell'autorizzazione al funzionamento quale struttura per anziani di ospitalità permanente per persone non autosufficienti (50 posti letto) ed è convenzionata con la ASL Toscana Sud Est.

### 2) - LA STRUTTURA

La struttura, dotata di ampi spazi, si sviluppa su tre piani ed una mansarda, è corredata da una grande terrazza orientata verso la Maremma e garantisce un ottimo confort abitativo. È situata nel centro del paese e dista 10 chilometri dalle Terme di Saturnia. È priva di barriere architettoniche ed è dotata di rete Wi-Fi che viene messa a disposizione degli ospiti gratuitamente.

**Al piano terra** troviamo le aree a servizio di tutta la struttura: l'ingresso principale, la grande e luminosa sala da pranzo, i vari salotti di intrattenimento dove gli ospiti possono trovare spazi adeguati alle loro



condizioni di salute, la cucina dove vengono preparati quotidianamente i pasti per gli ospiti, le stanze destinate agli infermieri e ai farmaci nonché la palestra con i suoi strumenti per la riabilitazione.

**Al primo e secondo piano** troviamo le camere per gli ospiti che possono essere doppie o singole, tutte dotate di servizi igienici, campanello a chiamata e spazio guardaroba. Al primo piano la lavanderia e gli uffici amministrativi nonché i magazzini per la merce necessaria al benessere dei pazienti.

**La mansarda** è destinata ad accogliere gli spogliatoi del personale.

### 3) - I VALORI DELL'AGIRE COME DIRITTI DEL CLIENTE

Nel suo operare la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** ha i seguenti valori ispiratori:

- il rispetto e la tutela della vita di ogni individuo;
- i diritti fondamentali di ogni individuo dall'uguaglianza alla giustizia sociale;
- il diritto alla salute e alla realizzazione della personalità in tutte le fasi della vita;
- il valore della relazione dell'anziano con la propria famiglia;
- il diritto della famiglia e della comunità ad essere agevolate nell'assistere le persone in stato di bisogno
- il lavoro socio sanitario degli operatori e delle operatrici, come esperienza globale della persona, disponibili alla relazione di assistenza entro relazioni di dialogo, umanità e reciproco ascolto;
- la consonanza operativa e motivazionale di tutti operatori e volontari, che operano all'interno del servizio

### 4) - PRINCIPI ORGANIZZATIVI

#### ➤ **Efficacia ed efficienza delle prestazioni assistenziali**

- orientamento verso la qualità dei risultati individuali
- attenzione ai bisogni degli utenti
- continuità e flessibilità d'azione

#### ➤ **Efficacia ed efficienza "sociale" della struttura**

- orientamento verso la qualità dei rapporti con la comunità locale
- attenzione ai bisogni della comunità locale
- promozione di volontariato qualificato e motivato

#### ➤ **Competenza e professionalità del personale**

- aggiornamento continuo
- sollecitazione di curiosità ed approccio professionale
- confronto multidisciplinare

#### ➤ **Trasparenza e libertà di scelta**

- diffusione delle informazioni verso l'anziano e i suoi familiari
- regole chiare e condivise per la vita presso la struttura
- imparzialità e lealtà nel governo della vita presso la struttura

#### ➤ **Empatia e ambiente di vita**

- crescita dell'ambiente di vita "familiare"
- rispetto della dignità e delle "vocazioni" personali degli anziani
- disponibilità all'ascolto ed alle relazioni significative fra gli anziani conviventi, il personale, le persone comunque presenti con continuità nella struttura
- personalizzazione del servizio
- riservatezza e discrezione nella gestione delle relazioni e delle informazioni

- condivisione spirituale/religiosa
- **Collaborazione e condivisione di intenti**
- cooperazione interna
- lavoro d'équipe
- collaborazione con i soggetti del privato-sociale del territorio
- valorizzazione e promozione del dovere di tutte le persone di una comunicazione chiara e trasparente per la comune crescita e formazione
- **Comunicazione**
- diritto di informazione chiara ed esauriente
- diritto di critica e di partecipazione al miglioramento della struttura

### 5) - FINALITA' DELLA STRUTTURA

La RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è autorizzata ad ospitare 50 persone, prevalentemente anziani non autosufficienti, per i quali non è più possibile rimanere nel proprio contesto abitativo.

**L'ospite è al centro di tutto il lavoro della Casa Albergo. Tutte le forze lavorative, le iniziative, i provvedimenti, i comportamenti, tutto quanto insomma, è volto verso un'unica direzione e cioè quella di produrre sia il benessere fisico che psichico dell'ospite senza mai dimenticare quello emotivo.**

**Ecco questa è la nostra mission.**

Nel rispetto della nostra Mission, gli obiettivi che ci impegniamo a perseguire sono:

- ✓ assicurare agli Ospiti un'accoglienza di qualità;
- ✓ garantire un'assistenza socio-sanitaria efficace e finalizzata al riequilibrio delle situazioni di deterioramento fisico o cognitivo;
- ✓ offrire un appoggio temporaneo alle famiglie, attraverso il ricorso a ricoveri temporanei e di sollievo;
- ✓ prevenire l'emarginazione sociale degli Assistiti attraverso l'organizzazione di momenti ed occasioni d'incontro con le Persone, le Famiglie ed il contesto sociale sia all'interno che all'esterno della struttura \*\*\*;
- ✓ garantire una gestione del personale tesa alla motivazione e prevenzione del burn out;
- ✓ sviluppare una comunicazione chiara ed efficace nei confronti degli Ospiti, delle Famiglie, dei Soci e di tutti i portatori di interesse che ruotano attorno alla struttura;
- ✓ sviluppare e mantenere una gestione efficiente, affidabile e trasparente della struttura, garantendone altresì la continuità;
- ✓ mantenere e migliorare gli standard qualitativi del servizio attraverso l'adozione di processi, tecniche e strumenti innovativi ed in linea con le normative attuali e future;
- ✓ verificare costantemente la qualità del servizio percepito dagli Ospiti, Famiglie, Operatori e Volontari, al fine di correggere eventuali errori.



### 6) - I SERVIZI EROGATI

La RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** fornisce ai propri Ospiti un insieme di servizi e prestazioni fra loro integrati e così articolati:



- 1) **SERVIZIO ALBERGHIERO**
- 2) **SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE**
- 3) **SERVIZIO SANITARIO E FARMACEUTICO**
- 4) **SERVIZIO DI MOBILIZZAZIONE E RIABILITAZIONE**
- 5) **SERVIZIO DI ANIMAZIONE E SOSTEGNO SPIRITUALE**
- 6) **SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, PODOLOGO, ESTETISTA**
- 7) **SERVIZIO DI TRASPORTO**
- 8) **SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA**

### **6.1- SERVIZIO ALBERGHIERO – STANDARD DI EROGAZIONE**

**a) Servizio di pulizia:** consiste nella pulizia e riassetto completo giornaliero della camera da letto, del bagno e degli spazi comuni. Il cambio della biancheria da camera e da bagno tutte le volte in cui si renda necessario. Il costo è compreso nella retta giornaliera.

**b) Servizio lavanderia dei capi personali** consiste nel lavaggio ad acqua, asciugatura, stiratura e piccole riparazioni degli indumenti personali degli Ospiti. Il servizio come sopra descritto, ed in particolare il lavaggio in acqua, è compreso nella retta ed è assicurato alle seguenti condizioni:

- la Direzione della struttura, a seconda dei casi e delle scelte definite dal CDA, può impiegare mezzi, attrezzature e personale interni alla struttura oppure avvalersi della collaborazione di lavanderie esterne opportunamente selezionate;
- la struttura assicura il lavaggio ad acqua, stiro e rammendo dei capi non delicati che tollerano il lavaggio ad alte temperature.
- la struttura non risponde per il danneggiamento di capi personali delicati e/o che non sopportano il lavaggio ad alte temperature;

I costi di eventuali lavaggi a secco (per i capi delicati e particolari come maglie in cachemire, giacche, ecc.) non sono compresi nella retta e saranno quindi fatturati a parte. In questo caso, la struttura prima di provvedere ad inviare i capi presso una lavanderia esterna, provvederà ad informare l'Ospite (o la famiglia) che potrà decidere se avvalersi di una propria lavanderia di fiducia.

**c) Utenze.** il riscaldamento è centralizzato ed è compreso nella retta giornaliera, così come l'uso dell'energia elettrica, e l'acqua. Non sono compresi nella retta i costi relativi all'eventuale traffico telefonico personale.

**d) Manutenzioni:** la struttura garantisce la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature o degli impianti di sua proprietà. La manutenzione di beni o attrezzature di proprietà dell'Ospite o ad esso concessi in dotazione dal SSN è a carico dell'Ospite stesso.

**e) Vitto:** si garantisce, compreso nella retta, un trattamento di pensione completa che consiste, ad orari stabiliti dalla Direzione, nella somministrazione di:

- prima colazione,
- spuntino mattutino
- pranzo,
- spuntino pomeridiano,
- cena,
- programma di idratazione.

Il menu giornaliero viene esposto presso la sala ristorante, riproposto ogni quattro settimane e suddiviso stagionalmente tra estate ed inverno. È possibile scegliere tra più alternative. Per esigenze specifiche di salute, in accordo con il medico, si possono programmare diete individuali che non comportano, di

norma, aggravati sulla retta giornaliera. I pasti sono cucinati interamente dal personale all'interno della struttura.

Nelle ricorrenze festive (S. Natale, S. Stefano, Capodanno, S. Pasqua, etc.) è previsto un menù particolarmente curato al fine di permettere agli ospiti di vivere, anche a tavola, il momento di festività. Nel pomeriggio e la sera vengono distribuite bevande calde o fredde a seconda della stagione e dell'ora. I pasti vengono serviti nella Sala da Pranzo per tutti gli Ospiti. I pasti possono essere serviti in camera soltanto in caso di malattia o di reale impossibilità, da parte dell'Ospite, di recarsi in Sala da Pranzo. Ogni Ospite ha la possibilità di consumare uno o più pasti nella propria stanza, anche senza che vi sia una reale necessità legata a particolari condizioni di salute. In questo caso, sarà applicata una tariffa extra retta definita annualmente dal CDA.

I parenti dei nostri Ospiti possono chiedere di pranzare con i loro congiunti dandone informazione anticipatamente alla direzione che fornirà il costo del pasto (\*\*\*)

**f) Servizio Bar automatico:** per gli ospiti, i loro parenti ed amici è attivo un servizio di bar automatico, tutti i giorni, 24 ore su 24. Le consumazioni devono essere pagate direttamente con moneta o chiavetta presso i distributori automatici messi a disposizione.

## 6.2 - SERVIZIO DI ASSISTENZA TUTELARE – STANDARD DI EROGAZIONE

Il servizio di assistenza tutelare all'interno della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Tale servizio, a seconda del grado di non autosufficienza dell'Ospite, consiste nell'erogazione di prestazioni di carattere assistenziale, rese da personale qualificato, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale,

elaborato dall'equipe multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite stesso che dalle Famiglie. Per prestazioni assistenziali si intendono:

- . aiuto per l'alzata da letto e per coricarsi;
- . aiuto per l'igiene personale;
- . aiuto per la fruizione dei servizi igienici;
- . aiuto per le necessità riferite all'incontinenza urinaria e sfinterica;
- . aiuto per vestirsi e svestirsi;
- . aiuto per l'assunzione dei cibi e



bevande;

- . aiuto per la deambulazione;
- . aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione da parte dell'anziano;
- . sorveglianza diurna e notturna;

## 6.3 - SERVIZIO SANITARIO E FARMACEUTICO – STANDARD DI EROGAZIONE

Il servizio sanitario erogato all'interno della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di

accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Tale servizio, a seconda del grado di non autosufficienza dell'Ospite, consiste nell'erogazione di prestazioni Mediche ed Infermieristiche, rese da personale qualificato, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale, elaborato dall'equipe multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite che dalle Famiglie. Per prestazioni sanitarie si intendono:

- **assistenza medico-generica** attraverso il medico di base A.U.S.L. nelle giornate ed orari di visita programmati. Nel caso in cui le condizioni dell'Ospite dovessero richiedere l'intervento della Guardia Medica d'urgenza, sia nelle ore diurne che notturne, si provvederà ad avvisare i familiari, salvo loro parere contrario da esprimersi in forma scritta al momento dell'ingresso.
- **assistenza sanitaria infermieristica** per le patologie trattabili presso la Struttura, è sempre garantita dalle ore 7 alle ore 21.
- **l'assistenza farmaceutica è garantita dal SSN** come previsto dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali. I medicinali non mutuabili, così come i costi relativi ai ticket farmaceutici e sanitari sono a carico dell'Ospite o Famiglia, fatti salvi gli impegni derivanti da eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali.

#### 6.4 -



#### **SERVIZIO DI MOBILIZZAZIONE E RIABILITAZIONE – STANDARD DI EROGAZIONE**

Il servizio di mobilizzazione erogato all'interno della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è organizzato nella quantità prevista dalla normativa vigente e dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati. Il servizio consiste nell'erogazione di prestazioni fisioterapiche, rese da personale qualificato, per le patologie trattabili presso la struttura, nella misura e nei modi previsti dal Progetto Assistenziale Individuale elaborato dall'equipe multiprofessionale e partecipato sia dall'Ospite che dalle Famiglie.

#### **6.5 - SERVIZIO DI ANIMAZIONE, SOSTEGNO SPIRITUALE – STANDARD DI EROGAZIONE**

Presso la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** sono organizzate attività quotidiane di animazione, socializzazione, ricreative, culturali, attraverso la predisposizione di un programma di struttura, sia per gruppi di interesse che per attività individuali. Il servizio di animazione sopra descritto è compreso nella retta. Tutti gli Ospiti della struttura possono inoltre partecipare alla Santa Messa, celebrata all'interno della struttura. Periodicamente è altresì presente Personale Religioso disponibile a fornire sostegno spirituale e morale agli Ospiti che lo richiedono. (\*\*\*)



#### **6.6 - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, PODOLOGO/ESTETISTA – STANDARD DI EROGAZIONE**

I servizi di parrucchiere, podologo/estetista sono resi da personale abilitato e convenzionato con la struttura. Tali servizi sono fruibili in orari e giorni definiti, sia negli appositi locali attrezzati, sia presso le stanze di coloro che non sono in grado di raggiungere i locali appena citati. I costi per i questi servizi sono compresi nella retta.



## 6.7 - SERVIZIO DI TRASPORTO – STANDARD DI EROGAZIONE

Il servizio consiste nel trasferimento presso presidi sanitari pubblici e privati per la fruizione di prestazioni sanitarie (ricoveri ospedalieri, prestazioni di medicina specialistica, esami di laboratorio ecc.). Se non diversamente previsto dagli eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati, il costo del trasporto e della relativa assistenza sono a carico dell’Ospite. I costi di tale servizio saranno comunque concordati preventivamente con l’Ospite o la Famiglia.

## 6.8 - SERVIZIO AMMINISTRATIVO E DI SEGRETERIA – STANDARD DI EROGAZIONE

La segreteria-reception è aperta nei giorni ed orari indicati all’ingresso della struttura.

È possibile rivolgersi a tale servizio per il pagamento delle fatture, per informazioni di carattere logistico ed amministrativo, reclami, suggerimenti ecc.

La segreteria-reception svolge, tra l’altro, attività di centralino e di distribuzione giornaliera della corrispondenza in arrivo, nonché l’inoltro di quella in partenza. Per tale attività non è previsto alcun costo aggiuntivo, tranne quello relativo alle spese postali (francobolli, raccomandate ecc.).

L’ospite può affidare alla struttura la custodia dei propri valori e beni personali che verranno conservati in un luogo sicuro (cassaforte). La Direzione declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore non custoditi.

## 7) - LE RETTE

Le rette sono determinate annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Società Cooperativa Sociale Operaia Semproniano 1979, sono applicabili in base alla valutazione, da parte della Direzione, dei seguenti fattori:

- tipologia della camera scelta dall’Ospite,
- periodo di permanenza (tempo determinato o indeterminato),
- eventuali accordi contrattuali o di accreditamento, stipulati con gli Enti Pubblici Territoriali o con Enti Privati
- richiesta, da parte dell’Ospite o della famiglia, di eventuali servizi supplementari o aggiuntivi normalmente non compresi nella retta

Attualmente le rette in vigore sono le seguenti:

Tipologia Ospite	Retta giornaliera
NON AUTO IN REGIME PRIVATO	(Retta sociale e sanitaria € 48 + € 31,00) <b>€ 79,00</b>
NON AUTO IN REGIME DI LIBERA SCELTA/BENEFICIARIO TITOLO DI ACQUISTO	(Retta sanitaria a carico del SSN € 53,32) + <b>€ 48,00</b> (Retta sociale a carico dell’Ospite) Totale retta € 101,32

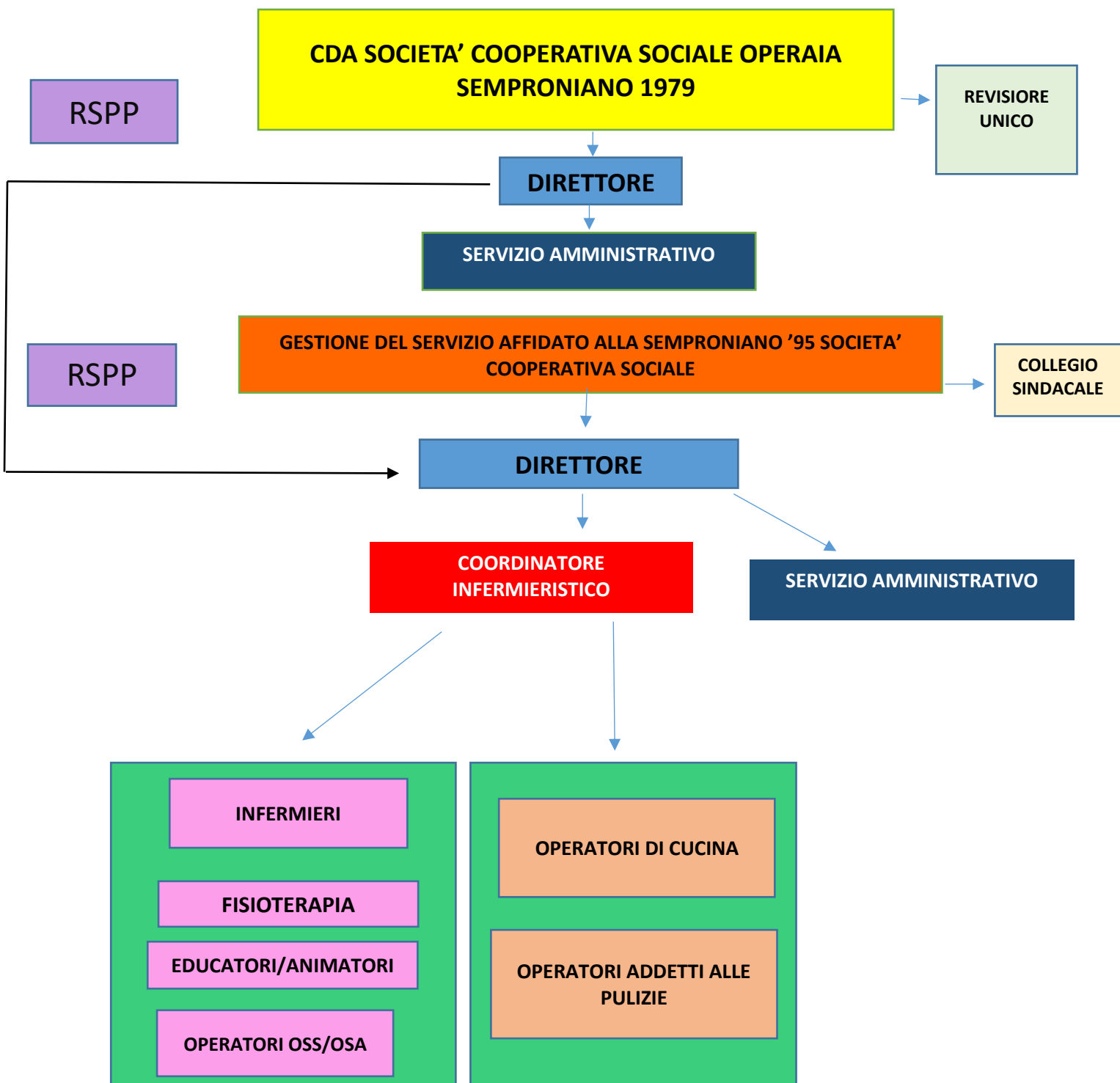
## 8) - IL PERSONALE

La Direzione della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** è affidata alla “Società Cooperativa Sociale Operaia Semproniano 1979” che, come proprietaria dell’immobile, dà l’impronta qualitativa del servizio erogato, definisce le strategie aziendali e controlla i risultati in merito all’efficienza e all’efficacia dell’attività, inoltre al CDA spetta anche il compito di definire la qualità e la quantità delle figure professionali necessarie all’ottimale erogazione del servizio e di formulare l’organigramma. La “Società Cooperativa Sociale Operaia Semproniano 1979” ha dato alla “Semproniano ’95 – Società Cooperativa





Sociale” la gestione dei servizi della struttura e l’assistenza agli ospiti attraverso il suo personale O.S.A., O.S.S., infermieristico e dei tecnici della riabilitazione. Il CDA è composto da un Presidente, un Vicepresidente e cinque Consiglieri. La “Semproniano ’95 –Società Cooperativa Sociale” ha ottenuto e mantiene un **Sistema di Gestione Qualità** che è conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** per l’erogazione di servizi di assistenza ad anziani non autosufficienti in strutture residenziali assistite. L’organigramma risulta così definito:





Il CDA della Società Cooperativa Sociale Operaia Semproniano 1979, nell'ottica di un costante miglioramento dei servizi, della qualità totale e della promozione della salute dell'individuo, ha identificato nella "formazione ed aggiornamento del personale" e nella "integrazione socio - assistenziale - sanitaria", un sistema operativo-gestionale irrinunciabile. Attraverso tale sistema è possibile promuovere e sostenere l'Ospite secondo una visione globale dell'individuo poiché, nell'ambito delle proprie competenze, ogni professionista opera in sinergia e stretta collaborazione con l'intera equipe multiprofessionale. Il gruppo multiprofessionale lavora in modo integrato con l'obiettivo di migliorare il benessere e la salute dell'ospite, elabora progetti e programmi generali per il funzionamento del reparto e piani individuali per gli ospiti.

### 9) - L'AGGIORNAMENTO E LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le attività di aggiornamento professionale concorrono in modo sostanziale alla motivazione del personale ed alla erogazione di un servizio qualificato e professionale. Attraverso le azioni di formazione ed aggiornamento il personale aumenta il proprio "sapere" applicabile al "saper fare" da cui scaturisce una maggior consapevolezza del ruolo e finalità della posizione ("saper essere"). Gli interventi formativi, inoltre, non sono più un valore aggiunto offerto al personale e quindi agli Ospiti della struttura, bensì un preciso obbligo e dovere contrattuale e morale. La struttura, consapevole dell'importanza delle attività di formazione ed aggiornamento, elabora annualmente un calendario formativo (piano di formazione annuale) rivolto a tutte le figure professionali. I calendari formativi sono elaborati in modo da garantire ad ogni professionista un minimo di venti ore annuali di formazione. Gli argomenti formativi sono individuati in base alle esigenze manifestate dal personale, a nuovi progetti che si intendono attivare, agli obiettivi di miglioramento del servizio che si intendono raggiungere.

### 10) - MODALITA' DI ACCESSO

La domanda di accoglienza presso la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** deve essere inoltrata alla Direzione della struttura, da parte del diretto interessato o da parte della famiglia, previa compilazione del modulo "*domanda di accoglienza*" ed esibendo i documenti elencati nel modulo stesso. La valutazione complessiva relativamente alla "compatibilità" tra Ospite e struttura, oltre che all'adeguatezza della retta applicata, sarà poi effettuata dall'equipe multidisciplinare interna alla struttura sia nei primissimi giorni dopo l'ingresso, sia durante tutta la durata della permanenza presso la struttura stessa.

Al momento dell'ingresso, l'Ospite e i suoi familiari sono invitati a collaborare con i professionisti dell'equipe multiprofessionale per la compilazione di tutti i documenti socio-sanitari, indispensabili per un soggiorno correttamente assistito e finalizzato al contenimento e recupero delle situazioni di bisogno psico-fisico. I documenti che è necessario consegnare al momento dell'accesso sono:

- contratto di ingresso, debitamente compilato e firmato;
- documento di identità in corso di validità;
- la tessera sanitaria;
- eventuale esenzione ticket e certificati di invalidità;
- relazione sanitaria completa del medico curante, indicante anche le terapie in corso;
- eventuali lettere di dimissioni ospedaliere, cartelle cliniche, esami di laboratorio, esami diagnostici in genere;
- tutta la documentazione necessaria per eventuali esenzioni e/o diritti a forniture gratuite o convenzionate di materiali sanitari;



- documentazione che attesti l'eventuale curatela, tutela, amministratore di sostegno;
- ogni altra ulteriore documentazione richiesta dalla Direzione

Oltre alla consegna dei documenti sopra descritti, l'Ospite o la Famiglia per esso dovrà:

- firmare il Regolamento Interno al Funzionamento che rappresenta il contratto-patto fra Cliente e Struttura;
- firmare la Carta dei Servizi;
- firmare la scheda di determinazione della retta ed accordi economici;
- versare la cauzione concordata.

L'Ospite ammesso in struttura dovrà essere dotato del corredo, degli ausili/presidi e degli effetti personali indicati dal Personale della struttura.

Ad ogni Ospite viene assegnato un posto letto secondo la disponibilità e possibilità della struttura al momento dell'ingresso così come un numero con cui vengono contrassegnati i suoi indumenti per consentire la gestione del servizio di lavanderia interno. L'Ospite ha la possibilità di portare nella propria camera oggetti personali, sempreché non contrastino con i diritti degli altri Ospiti e le regole della vita comunitaria.

### 11) - LE DIMISSIONI DALLA STRUTTURA

Salvo che per i casi di decesso, l'Ospite (o la Famiglia per esso) ricoverato a tempo indeterminato o determinato per un periodo pari o superiore a 31 giorni, ha la facoltà di recedere dal contratto di Ospitalità in qualsiasi momento, dandone comunicazione scritta alla Direzione della struttura e fornendo un periodo di preavviso di almeno 15 giorni di calendario.

La RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** può esercitare la facoltà di recesso dal Contratto/dimissioni, solo ed esclusivamente per i seguenti motivi:

- a. particolare gravità delle condizioni psico-fisiche dell'Ospite per cui non risulta più idonea ed efficace la permanenza in una struttura quale la Casa Albergo per Anziani;
- b. condotta gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
- c. morosità nei pagamenti;

In ogni caso, la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** si impegna a comunicare al Cliente il recesso contrattuale (dimissioni) per iscritto e rispettando un preavviso minimo di 15 giorni di calendario. Tale preavviso non sarà dovuto per i casi di particolare gravità (attentato alla salute delle persone, furti, uso di armi proprie ed improprie ecc.), per i quali l'allontanamento dalla struttura può avvenire con effetto immediato.

### 12) - LE REGOLE DI CONVIVENZA - DIRITTI E DOVERI

#### DIRITTI DEGLI OSPITI

Ad ogni Persona ospitata presso la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** sono riconosciuti i seguenti diritti:

- **Eguaglianza:** ogni Ospite ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza discriminazione di sorta;
- **Imparzialità:** i comportamenti degli Operatori verso gli Ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, indipendentemente dallo stato fisico, economico, sociale, culturale, religioso e di razza;
- **Continuità:** la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure rientranti nell'ambito delle proprie competenze;



- **Partecipazione:** la struttura garantisce all'Ospite ed alla sua Famiglia la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti;
- **Diritto di scelta:** la struttura garantisce il diritto all'autodeterminazione e di scelta da parte dell'Ospite in merito alle terapie proposte, all'assistenza di base, alle attività di animazione, alle attività alberghiere. Tale diritto è esercitabile sino a quando ciò non diventa una limitazione per la libertà ed il benessere degli altri Ospiti;
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili, allo scopo di raggiungere la massima soddisfazione degli Ospiti, delle loro famiglie e la valorizzazione professionale degli Operatori, adottando anche criteri di flessibilità ed innovazione.
- **Riservatezza:** la struttura garantisce all'Ospite la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno della struttura è tenuto al rispetto del segreto professionale.

### **IMPEGNO DEI FAMILIARI**

Premesso che il principale punto di riferimento per l'Ospite resta comunque sempre la famiglia, i familiari stessi, ove esistono, si impegnano a collaborare attivamente con la RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** per quanto afferisce:

- a) alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili in struttura;
- b) al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria intima usata, sia in funzione dell'usura, sia in funzione delle diverse stagioni;
- c) al disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'Ospite;
- d) al mantenimento di relazioni significative con il proprio congiunto ricoverato;
- e) a favorire il rientro temporale, visite alla famiglia o al nucleo parentale, assumendosi le responsabilità associate alle uscite dalla struttura; (\*\*\*)
- f) alla rimozione di tutti gli ostacoli che possono impedire o ritardare il rientro dell'anziano nel suo contesto abitativo e/o nucleo familiare;
- g) a limitare la presenza durante l'orario dei pasti intorno al tavolo dell'Ospite, se non per aiutarlo nell'assunzione del cibo;
- h) al divieto assoluto di portare in struttura bevande alcoliche, farmaci o alimenti non autorizzati dal Medico e dal Personale Socio-Sanitario;
- i) ad evitare la presenza in camera durante le prestazioni assistenziali;
- l) a partecipare alle attività di animazione organizzate dalla struttura;
- m) a non fumare nei locali della struttura;
- n) a mantenere comportamenti che non arrechino disturbo agli altri Ospiti. (\*\*\*)

### **13) - RESPONSABILITÀ DELLA STRUTTURA**

La struttura garantisce, assumendosene la responsabilità, la puntuale osservanza di quanto previsto nel Regolamento Interno al Funzionamento e di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi.

La struttura non risponde, durante la permanenza dell'Ospite:

- a) dello smarrimento di eventuali oggetti preziosi o somme in denaro non depositati in Direzione;
- b) dello smarrimento di ausili o protesi utilizzati da Ospiti con problemi cognitivi;



c) del danneggiamento di capi delicati e/o che non sopportano il lavaggio ad alte temperature.

## 14) - L'INFORMAZIONE E GLI STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE

### **Punti di ascolto**

L'ufficio della RSA **Casa Albergo per Anziani di Semproniano** presso il quale è sempre presente una persona preposta all'ascolto di Ospiti e Familiari, è accessibile tutte le mattine dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

### **Bacheche**

All'ingresso della struttura è posizionata una bacheca sulla quale vengono apposte tutte le comunicazioni che riguardano gli Ospiti e/o le Famiglie. La bacheca riporta anche la descrizione della giornata tipo che si svolge in struttura ed il menù settimanale.

### **Reclami**

La funzione di partecipazione è realizzata attraverso forme di coinvolgimento degli Ospiti e delle loro Famiglie a cui sono somministrati, almeno annualmente, questionari di gradimento sul grado di percezione del servizio ricevuto. Ulteriori indagini a campione ed interviste personalizzate possono essere implementate e documentate dal CDA o suoi delegati con diversa frequenza.

La struttura esercita una funzione di tutela nei confronti dell'Ospite grazie ad un apposito protocollo riguardante la gestione dei "reclami, suggerimenti, elogi". Tale protocollo prevede la possibilità, da parte degli Ospiti e delle loro Famiglie, di manifestare, in qualsiasi momento, sia in forma verbale che scritta, il proprio parere sul servizio ricevuto. Tutte le segnalazioni pervenute alla Direzione troveranno immediata risposta per le questioni di facile soluzione, in caso contrario, la Direzione stessa predisporrà verifica e approfondimento della segnalazione riservandosi risposta scritta.

### **Miglioramento della qualità**

La struttura fornisce assistenza assicurando un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Il sistema interno per gestione della qualità è orientato all'ottenimento dei seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe multiprofessionale;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli Ospiti e i Familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti per migliorare il servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

### **Sistemi di miglioramento della qualità**

In relazione agli obiettivi definiti, la struttura elabora ed implementa appositi progetti e protocolli che consentono di migliorare, monitorare e verificare i fattori determinanti la qualità dei servizi. I progetti e protocolli elaborati riguardano le seguenti aree:

- gestione del personale (selezione, inserimento lavorativo, formazione, carriera)
- gestione servizio alberghiero (manutenzioni, igiene ambientale, vitto, lavanderia)
- gestione servizio accoglienza e inserimento nuovi ospiti
- gestione comunicazione e pubbliche relazioni con Ospiti, Parenti, Volontariato, Territorio, Istituzioni
- gestione servizio socio- assistenziale
- gestione servizio sanitario e riabilitativo.

### **Standard di qualità**

La struttura garantisce il mantenimento degli standard di qualità previsti dalla normativa regionale in materia di autorizzazione al funzionamento ed accreditamento.



La presente Carta dei Servizi è stata deliberata dal CDA della Società Cooperativa Sociale Operaia Semproniano 1979 durante la seduta del 25 Marzo 2022.

Grazie per l'attenzione

**RSA Casa Albergo per Anziani di Semproniano**

(\*\*\*) Emergenza Sars-Cov-2

Nel rispetto delle disposizioni in materia di gestione e controllo delle infezioni da Covid-19.



## RECLAMO / DISSERVIZIO

Reclamo       Disservizio

Descrizione motivo:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Dati del compilatore:

Cognome - Nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ tel \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Ai sensi dell'art. 13 della Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali RGPD 2016/679, si informa che i dati e le opinioni raccolte verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Cooperativa '79 la gestione della segnalazione. Il modulo compilato può essere imbucato nell'apposita cassetta postale posizionata all'ingresso della RSA o consegnato in Segreteria (1^ piano).  
Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

o o o

**Evidenza interna:**

Ricevuto il \_\_\_\_\_

Risposto il \_\_\_\_\_

Esito: \_\_\_\_\_

La Direzione della Struttura

---

*(Riproduzione riservata, ed. Gennaio 2022)*