

*Rsa Tavarnelle*

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA

*Zhen srl*



*Carta dei Servizi*



Gentile Ospite e/o familiare,

nel ringraziarLa per aver scelto la RSA Tavarnelle, le porgiamo un cordiale benvenuto.

In questa Carta dei Servizi lei troverà non solo un elenco delle prestazioni che la RSA Tavarnelle offre ai suoi ospiti, ma anche la filosofia che sta dietro l'assistenza all'anziano da parte dei nostri operatori e del personale della struttura che prevede una particolare attenzione nel ricreare un ambiente quanto più vicino a quello familiare nel rispetto della dignità dell'individuo.

La RSA Tavarnelle ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale);
- l'organizzazione di attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un livello di professionalità e di motivazione il più alto possibile da parte dei propri collaboratori;
- Il monitoraggio costante dei risultati per migliorare i nostri servizi.

La direttrice

*Emilia Chianni*

**01. PRESENTAZIONE . . . . . pag. 6**

*RSA Tavarnelle*

*Valori*

*Obiettivi generali . . . . . pag. 7*

**02. STRUTTURA ORGANIZZATIVA . . . . . pag. 8**

*Direttore Struttura . . . . . pag. 9*

*Area sanitaria e assistenza alla persona*

*Assistenza infermieristica*

*Assistenza alla persona . . . . . pag. 10*

*Assistenza riabilitativa*

*Assistenza medica . . . . . pag. 11*

*Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza*

*Animazione*

*Segreteria e amministrazione . . . . . pag. 12*

**03. INGRESSO . . . . . pag. 13**

*Modalità di ammissione*

*Lista di attesa*

*Preliminari d'ingresso . . . . . pag. 14*

*Servizio di accoglienza all'ingresso*

*Dimissioni . . . . . pag. 15*

*Assenze*

*Decesso*

04 GIORNATA TIPO E ATTIVITA' GIORNALIERE . . . . . pag. 16

05. SERVIZI RIVOLTI ALLA PERSONA . . . . . pag. 17

06. SERVIZI ALBERGHIERI . . . . . pag. 21

07. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI . . . . . pag. 24

*Orario delle visite*

*Doveri dell'Ospite* . . . . . pag. 25

*Carta dei diritti dell' Anziano* . . . . . pag. 26

*Miglioramento e partecipazione* . . . . . pag. 27

08. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE . . . . . pag. 28

09. TUTELA DELLA PRIVACY . . . . . pag. 29

10. LA RETTA . . . . . pag. 30

11. INFORMAZIONI GENERALI . . . . . pag. 31

ALLEGATI:

ALLEGATO n. 1 alla carta dei Servizi: "Cosa portare il giorno dell'ingresso"

ALLEGATO n. 1 al Questionario sul grado di soddisfazione: "Legenda"

CONTRATTO DI OSPITALITÀ

# 01 | Carta dei Servizi *Presentazione*

## RSA TAVARNELLE

La RSA Tavarnelle è una struttura residenziale per Anziani, ubicata in Via Cassia 19, a Barberino Tavarnelle in provincia di Firenze.

La struttura ha una capienza di 30 posti letto e ospita sia persone anziane non autosufficienti, per periodi di lunga degenza o periodi più brevi, programmati e limitati nel tempo.

La Residenza è finalizzata all'accoglienza, cura e recupero funzionale di persone anziane e svolge il proprio lavoro basandosi sui seguenti punti valoriali:

la centralità dell'Anziano;

- la qualità della vita e tutela della salute;
- la rilevanza sociale dell'Anziano;
- 

A fronte di ciò ci impegniamo ad offrire:

assistenza qualificata;

- massimo livello possibile di qualità di vita e di salute;
- mantenimento, ove è possibile, delle capacità funzionali residue dell'Anziano;
- interventi mirati e personalizzati (P.A.I.);
- formazione costante del personale.
-

## OBIETTIVI GENERALI

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili dell'ospite. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a sesso, razza e lingua. Viene assicurata la parità di trattamento a tutti gli Ospiti, indistintamente.

### CONTINUITA'

L'organizzazione della Residenza garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore.

### DIRITTO DI SCELTA

Tale principio è alla base dell'attività della Struttura.

### PARTECIPAZIONE

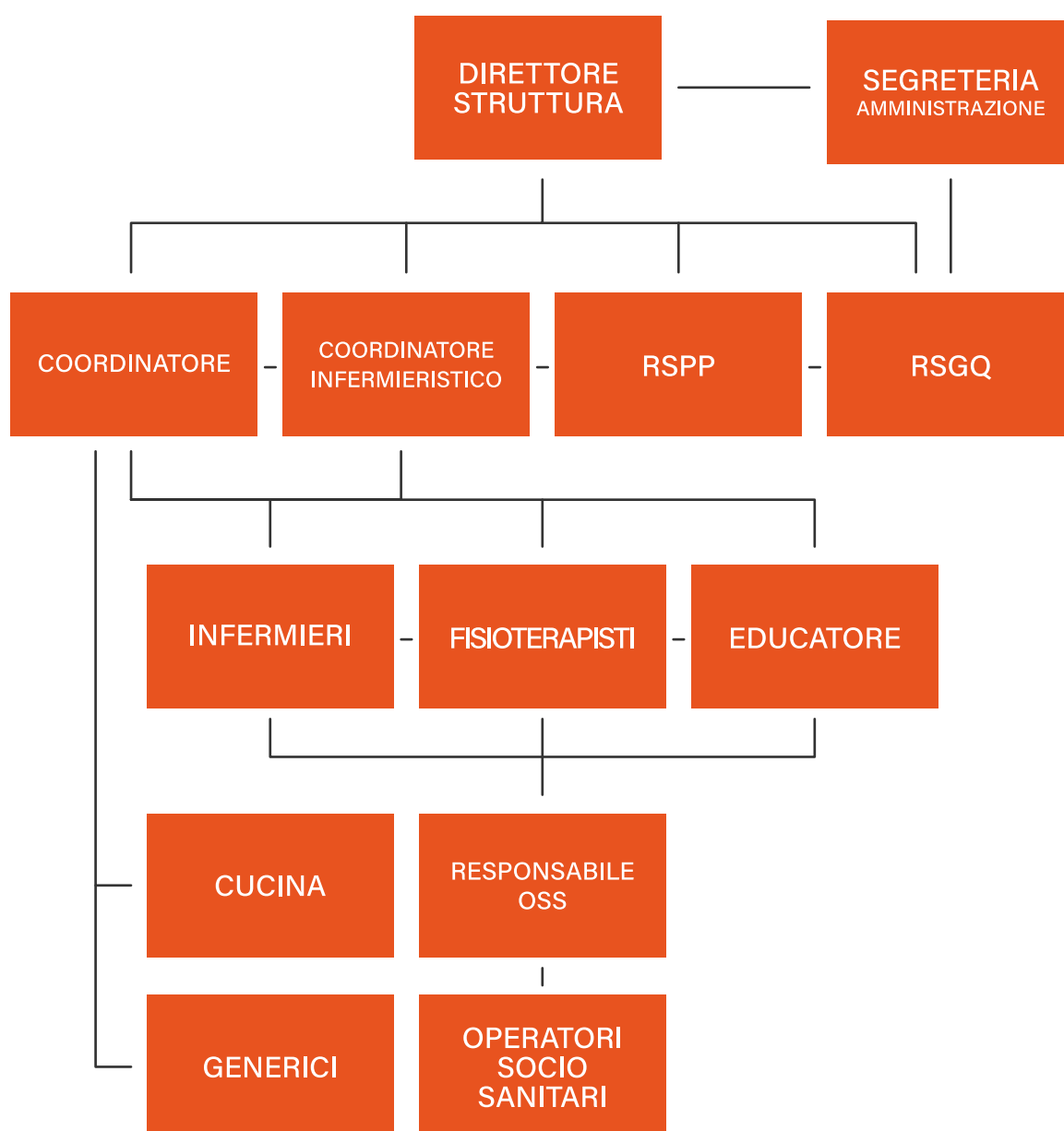
Osservazioni e suggerimenti degli ospiti e/o dei loro familiari vengono accolti e considerati come un'opportunità in ordine al miglioramento del servizio.

### TRASPARENZA E ACCESSIBILITA'

L'organizzazione della Residenza intende assicurare agli ospiti e ai loro familiari la più ampia e completa informazione sulle possibilità offerte dalla struttura organizzativa e dai singoli servizi.

## 02 | Carta dei Servizi Struttura Organizzativa

### ORGANIGRAMMA





## DIRETTORE STRUTTURA

Il Direttore della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- coordinamento del personale e organizzazione dei turni di lavoro;
- mantenimento e gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi, Azienda Sanitaria Toscana ed altri enti;
- coordinamento e conduzione di riunioni e gruppi di lavoro;
- assicurare e controllare il regolare funzionamento della struttura e verifica degli obiettivi raggiunti

## AREA SANITARIA E ASSISTENZA ALLA PERSONA

### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica si attua in applicazione al S.M. n. 739/1994 che individua il profilo dell'infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

La presenza degli infermieri nella RSA è assicurata dalle ore 7.00 alle ore 21.00.

Gli infermieri garantiscono le seguenti prestazioni come previsto nella Delibera della Regione Toscana n. 402/2004:

- nursing di ogni ospite;
- somministrazione terapie;
- rilevazione periodica dei parametri;
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti;
- controllo dell'alimentazione e di diete particolari;
- controllo della minzione e dell'alvo;
- recupero della continenza;
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche;
- controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti

## Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori socio sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- accoglienza e gestione dell'inserimento nella Struttura;
- assistenza diurna e notturna;
- igiene quotidiana parziale e completa ;
- bagno assistito con frequenza settimanale e secondo necessità;
- aiuto nella vestizione e rifornimento armadi secondo la stagione;
- accompagnamento dell'ospite negli spostamenti all'interno della Struttura;
- accompagnamento in bagno dell'ospite
- cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali;
- cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino, armadio);
- utilizzo di ortesi e ausili prescritti;
- esecuzione di schemi di posizionamento;
- collaborazione con gli altri operatori;
- sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

## Assistenza riabilitativa

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/)/1994, istitutivo del profilo professionale del fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti e le competenze.

Nelle Residenze Sanitarie Assistenziali l'attività di riabilitazione è applicata in base alle indicazioni contenute nella Delibera della Regione Toscana n. 402/2004.

L'assistenza riabilitativa è affidata a personale qualificato che valuta i deficit motori e funzionali dei singoli Ospiti e predispone, anche in collaborazione con l'Educatrice, piani di trattamento individuali o di gruppo con programmi mirati. Tali interventi hanno la finalità di riattivazione e mobilitazione fisica, della funzione psico-motoria e di terapia occupazionale. Il servizio è rivolto agli Ospiti non autosufficienti.

## Assistenza medica

L'assistenza medica per tutti i soggetti non autosufficienti ospiti nelle strutture è erogata e assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con il servizio sanitario nazionale. Nel caso il medico dell'Ospite non possa per ragioni logistiche non continuare la propria assistenza, l'Ospite in accordo con i familiari e/o l'Anziano stesso, verrà affidato alle cure di un medico di medicina generale del distretto della RSA.

## Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

La fornitura dei farmaci in fascia A e B, per gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistita, è assicurata dalla farmacia dell'OSMA ad esclusione di quelli appartenenti alla fascia C a carico dell'ospite. A carico dell'Ospite sono anche tutti quei presidi medici di uso non quotidiano che fanno riferimento a situazioni emergenziali o specifiche dell'Anziano.

La Struttura, su delega dell'Ospite o di chi ne fa le veci, può provvedere all'approvvigionamento dei farmaci prescritti dal medico curante fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'ospite stesso.

## Animazione

L'animazione nelle Residenze Sanitarie Assistite è effettuata da personale qualificato, che favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti e opera in sinergia con le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati.

L'attività di animazione prevede una valutazione delle capacità dell'Ospite necessaria a predisporre una scheda personale che individua obiettivi di intervento da svolgere attraverso attività individuali o di gruppo.

Per tali attività sono messi a disposizione materiali di vario genere (carta, cartone, plastilina, colori, lana etc.) a seconda del tipo di laboratorio programmato.

Le attività di animazione contemplano anche momenti particolari durante l'anno, come feste, organizzazioni di ricorrenze e altro che contribuiscono a creare un clima di serenità e a favorire dinamiche relazionali positive tra gli ospiti, gli operatori, i familiari e le Associazioni coinvolte.

Il progetto prevede il coinvolgimento di tutte le figure professionali della struttura e ha collegamenti con i Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.) dei singoli ospiti.

## SEGRETERIA E AMMINISTRAZIONE

L'ufficio segreteria e amministrazione è aperto dalle ore 9.30 alle 12.30 dal lunedì al venerdì e si occupa delle seguenti mansioni:

- somministrare informazioni riguardanti la RSA sia economiche che pratiche;
- fatturazione delle rette;
- pratiche amministrative generali;
- facilitare le comunicazioni fra i parenti, gli ospiti e i collaboratori.

## 03 | Carta dei Servizi Ingresso

### MODALITA' DI AMMISSIONE

Sono previste due procedure per l'ammissione alla Struttura:

**1. Per Anziani non autosufficienti in rapporto di convenzione con le ASL di riferimento.**

Attualmente la RSA Tavarnelle è convenzionata per tutti e 30 i posti letto con la ASL Toscana Centro

**2. Per anziani autosufficienti e non autosufficienti in rapporto diretto e privatistico con la RSA Tavarnelle.**

**1.** Per l'ammissione in Struttura in posto convenzionato, deve essere presentata domanda da parte dell'interessato o dai Parenti all'ASL di competenza territoriale. L'ammissione è regolata, secondo graduatoria, dall'Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) della relativa ASL, che ha effettuato la certificazione di non autosufficienza ed avviene secondo criteri di priorità fissati e gestiti dalla stessa U.V.G.. La Direzione della RSA Tavarnelle si riserva di verificare l'eventuale esistenza di condizioni che potrebbero indurre disagio nell'equilibrio operativo della Struttura con l'inserimento del nuovo Ospite, in ragione delle sue peculiari condizioni psicofisiche.

**2.** Gli Utenti e/o i loro Parenti avranno cura di richiedere alla Struttura l'elenco della documentazione necessaria ed indispensabile per l'ammissione in RSA. La documentazione richiesta varia a seconda della tipologia dell'utenza. In regime privato è richiesta la sottoscrizione di una domanda di ammissione che non comporta nessun obbligo.

### LISTA DI ATTESA

Le domande, ordinate secondo criteri di priorità, vengono accolte in base.

**1.** Alla disponibilità dei posti letto e tipologia di assistenza richiesta da ogni singola situazione.

**2.** All'ordine cronologico con il quale sono pervenute.

Le richieste che passano direttamente dagli assistenti sociali hanno la priorità.

## PRELIMINARI DI INGRESSO

Nel momento in cui si libera un posto letto, il Servizio Accoglienza della Residenza contatta i familiari per definire le modalità di ingresso.

È in questa occasione che vengono fornite le ultime informazioni necessarie, il promemoria dove sono elencati i documenti necessari e in cui vengono concordati il giorno e l'ora della presa in carico dell'Ospite; si sottoscrive il **Contratto di Ospitalità** direttamente con l'Ospite o con un suo familiare.

## SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ALL' INGRESSO

Al momento dell'ingresso, l'ospite (in convenzione o privato) o chi ne fa le veci deve:

- presentare i documenti dell'Ospite se non già consegnati;
- presentare la documentazione sanitaria e nel caso le dimissioni dal pronto soccorso o reparto ospedaliero dimissionario;
- presentare il codice fiscale, la carta d'identità ed eventuale decreto di nomina di tutore o amministratore di sostegno (se non presente al momento dell'ingresso da far avere alla struttura);
- nel caso il medico di base non possa per territorialità seguire l'assistito, occorre autorizzazione al cambio medico / domicilio sanitario.
- sottoscrivere il Contratto di Ospitalità e i moduli di Privacy e Consensi informati;
- pagare il deposito cauzionale infruttifero;

L'infermiere di turno insieme agli assistenti:

- accoglie l'Ospite e raccoglie dai familiari informazioni utili per offrire fin da subito un'adeguata assistenza e prende atto dell'eventuale terapia da somministrare;
- raccoglie tutta la documentazione consegnata dall'Ospite o dai suoi familiari;
- risponde ad eventuali domande dei familiari;
- accompagna l'Ospite nella propria camera e rileva i parametri vitali;
- compila la Cartella Infermieristica;
- successivamente prenderà contatto con il medico curante dell'Ospite.

La camera è assegnata dal personale infermieristico in accordo con la Direzione , la quale si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera, qualora lo richiedano ragioni di servizio, di convivenza o di patologia.

## DIMISSIONI

### ACCOGLIENZA PER PERIODI DI LUNGA DEGENZA

Il Contratto per il soggiorno a lunga degenza prevede che l'Ospite o il Garante diano un preavviso scritto di 15 giorni per le dimissioni volontarie.

### ACCOGLIENZA PER PERIODI DI TEMPO PROGRAMMATI

Il Contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga o richiesta di dimissioni anticipate da concordare su istanza del Cliente almeno 8 giorni prima della scadenza. Vengono restituiti i documenti personali in originale eventualmente depositati e, su richiesta, copia conforme della cartella clinica. L'Ospite o il Garante dovrà provvedere alla nuova iscrizione presso il Medico di Medicina Generale, qualora sia stato cambiato con il Medico di Medicina Generale di riferimento della Struttura.

## ASSENZE

Per assenze di uno o più giorni dalla struttura di un nostro Ospite, i parenti devono informare la Direzione con almeno tre giorni di anticipo; in caso di assenza per il pranzo o per la cena, i parenti devono informare in modo analogo il personale o la Direzione.

## DECESSO

La struttura avvisa i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato ai familiari/tutore/amministratore di sostegno e al Medico di famiglia. Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge. Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti dal personale e consegnati ai familiari.

## 04 | Carta dei Servizi *Giornata tipo e attività giornaliere*

La giornata tipo degli ospiti delle RSA si svolge secondo la seguente tabella, salvo casi di criticità:

### ***mattina***

*dalle ore 7.00 alle 9.30:*

*dalle 8.00 alle 9.45:*

*dalle 9.30 alle 12.00:*

Risveglio e alzata degli Ospiti, igiene alla persona.

Colazione in sala e/o in camera.

Partecipazione al programma di ***Fisioterapia***.

Partecipazione al programma di ***Animazione***.

*alle 10.30*

Idratazione (thé, orzo, acqua, succo di frutta).

Gli ospiti sono accompagnati in bagno e igienizzati.

*dalle 12.00 alle 13.00*

Pranzo.

### ***pomeriggio***

*dalle ore 14.00 alle 15.45:*

*dalle 15.50 alle 16.30:*

*dalle 16.00 alle 17.50:*

Riposo pomeridiano secondo le necessità degli Ospiti.

Merenda (Thé, Orzo, Tisane, Succo di frutta, Biscotti).

Attività libera: gioco, lettura, ascolto musica, visione TV, uscita nel giardino e/o laboratorio ludico (tombola di gruppo).

*dalle 17.50 alle 18.10*

Igiene delle mani e preparazione cena.

*dalle 18.00 alle 19.00*

Cena.

*dalle 19.00 alle 21.00*

Gli ospiti si ritirano e vengono accompagnati nei propri alloggi per il riposo notturno.



## 05 | Carta dei Servizi *Servizi rivolti alla persona*

La RSA Tavarnelle garantisce agli Ospiti l'assistenza medica, infermieristica, riabilitativa e socio-assistenziale nel rispetto del Piano di Assistenza Individuale compilato dopo l'ingresso in Struttura.

### PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALE (P.A.I.)

Progetto dinamico ed interdisciplinare, il P.A.I. pone l'accento sulla personalizzazione dell'intervento e consente di focalizzare l'attenzione sull'Anziano tenendo conto dei suoi bisogni e dei suoi desideri. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune.

La presenza dei familiari ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, viene accolto e tenuto in grande considerazione dall'Équipe di lavoro, in modo da delineare un quadro il più completo possibile dell'Ospite ed i conseguenti obiettivi da raggiungere. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando nella giusta direzione o se è necessario rivedere gli obiettivi precedentemente delineati.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Per l'utenza residenziale la responsabilità di diagnosi e cura è affidata ai Medici di Base articolati in rete e inviati dall'ASL secondo le vigenti normative regionali in materia. Le figure professionali coinvolte nella vita della RSA coordinano e integrano i Servizi Sanitari Territoriali per rendere possibile e fluido l'accesso a Specialisti e a quant'altro utile all'utenza per la propria salute dentro la Struttura. Le situazioni di grave pericolo di vita e/o condizioni di salute tali da richiedere attività di diagnosi e cura, sono di esclusiva competenza delle Strutture sanitarie del territorio. Le figure professionali e i Medici a vario titolo operanti nell'Ente provvederanno agli invii tramite l'Emergenza/112 secondo loro insindacabile valutazione clinica.

La Direzione e gli infermieri curano i rapporti con i familiari garantendo la massima informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite e sui trattamenti terapeutici effettuati.

## SERVIZI SPECIALISTICI

L'interesse prevalente della Struttura è l'assistenza rivolta all'Ospite; il suo benessere prevede che ogni intervento sia finalizzato assicurando il massimo della qualità nel trattamento delle varie patologie che, per la loro complessità, sono seguite anche da Medici Specialisti.

Tali Specialisti operano fornendo un Servizio qualificato che viene attivato a seconda delle necessità e sotto il diretto controllo della Direzione e delle figure professionali della RSA.

## SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il Servizio infermieristico, garantito da infermieri, opera non solo in chiave tecnicospecialistica, ma assume altresì competenze organizzative e di collegamento con i medici di base gli altri Operatori per garantire il raggiungimento degli obiettivi assistenziali previsti

## SERVIZIO ASSISTENZIALE E CURA DELLA PERSONA

La cura e l'igiene della Persona sono attività fondamentali e strutturate per l'utenza non autosufficiente. La pulizia personale e, in generale, la cura della persona sono di importanza fondamentale in considerazione soprattutto delle ridotte capacità motorie, sensoriali e cognitive che limitano l'autonomia. Esse sono parte integrante e fondamentale del benessere e della salute. Il Personale di assistenza tutelare (OSS) a cui è delegata questa importante ed articolata attività è formato specificamente per tale Servizio ed è organizzato in forza numerica, per turno, secondo le vigenti normative regionali in materia.

## SERVIZIO FISIOTERAPICO

La Riabilitazione, normata dalle competenti disposizioni in materia, è mirata al mantenimento e al consolidamento delle capacità residue dell'Ospite e, qualora possibile, al recupero di alcune competenze, in relazione alla vita quotidiana. Il programma di terapia fisica e strumentale è eseguito dai Terapisti della Riabilitazione che agiscono in conformità con il Piano operativo prescritto di ogni Paziente. Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- il coordinamento di tutti gli interventi riabilitativi, sia individuali che di gruppo;
- la valutazione dell'ambiente di vita dell'Ospite;
- la presa in carico degli ausili;
- la prevenzione delle piaghe da decubito, attraverso l'attuazione di interventi mirati e postura corretta.

## FORNITURA AUSILII

L' erogazione di protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza.

La fisioterapista insieme all'infermeria, dopo visita fisiatrica, hanno cura di scegliere l'ausilio adeguato e predisporre la modulistica necessaria per l'erogazione.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione svolte nella Struttura sono finalizzate al mantenimento di una buona qualità di vita in rapporto all'ambiente, con ricerca continua di spunti creativi, riconosciuti come intrinsecamente riadattivi e riabilitativi a fronte dei deficit variamente espressi dall'utenza; il Servizio di Animazione è coordinato dall' Educatrice della Struttura.

L'attività di animazione prevede una valutazione delle capacità dell'ospite necessaria a predisporre una scheda personale che individua obiettivi di intervento da svolgere attraverso attività individuali o di gruppo. Per detta attività sono messi a disposizione materiali di vario genere (carta, cartone, plastilina, colori etc.) a seconda del tipo di laboratorio programmato.

Le attività di animazione contemplano anche momenti particolari durante l'anno, come feste, ricorrenze e altro che contribuiscono a creare un clima di serenità e a favorire dinamiche relazionali positive tra gli ospiti, gli operatori e i familiari.

Dalla fine del periodo di emergenza COVID-19, la RSA Tavarnelle si è aperta a tutta una serie di laboratori ed eventi provenienti dall'esterno e organizzati da professionisti del settore. Tali eventi possono avere cadenza mensile come i concerti della scuola di musica di Barberino Tavarnelle, settimanali come gli incontri di lettura e di musciterapia e annuali come la Comfort Dog.

## ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa cattolica è garantita da un Sacerdote presso la Struttura. La Santa Messa viene celebrata ogni sabato pomeriggio presso la RSA. È garantito, inoltre, il rispetto di ogni confessione religiosa e la RSA Tavarnelle mette a disposizione ogni sua risorsa per ottemperare alle necessità dell'Ospite in campo spirituale.

## SERVIZIO PODOLOGICO

Gli ospiti usufruiscono del servizio podologico effettuato dalla figura professionale adibita a tale mansione una volta al mese o secondo necessità.

## SERVIZIO PARRUCCHIERE

Gli ospiti possono usufruire del parrucchiere una volta al mese per taglio e colore.

## ASSISTENZA PSICOLOGICA

Il Servizio offre la possibilità all'Ospite anziano di avvalersi di un sostegno/supporto psicologico di base, garantito dalla figura professionale della Psicologa che collabora con la Residenza. L'appoggio psicologico è esteso alla rete familiare come accompagnamento nell'inserimento e nell'ascolto delle difficoltà relative alla permanenza del parente in Struttura.

## 06 | Carta dei Servizi *Servizi alberghieri*

### RISTORAZIONE

Il menù adottato dalla RSA Tavarnelle, formulato da una dietista, è convalidato dalla commissione nutrizionale della Azienda USL. Il menù segue le "Linee di indirizzo per la ristorazione assistenziale" formulate dalla Regione Toscana per la prima volta nel 2012.

I parametri nutrizionali di riferimento sono quelli indicati dai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana – IV Revisione 2014). Sono inoltre state integrate le indicazioni desunte dalle Linee Guida per una sana alimentazione italiana – a cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione la varietà stagionale, le preferenze espresse dagli Ospiti, le patologie dell'Ospite, le festività e le occasioni speciali.

L'alimentazione risponde alla qualità e quantità delle esigenze dietetiche legate all'età e alle abitudini alimentari dell'ospite. Il menù estivo/invernale, affisso nella bacheca della Residenza, è liberamente consultabile dagli ospiti e dai loro rispettivi familiari.

Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli operatori l'alimentazione passiva e la nutrizione ai disfagici.

I pasti vengono consumati di regola, salvo eccezioni, nella sala da pranzo.

La preparazione dei pasti è effettuata con la massima cura dalla cucina interna della RSA con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle Residenze Sanitarie Assistenziali nella fase di distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato.

### LAVANDERIA

Il Servizio di biancheria piana e del guardaroba è affidato attualmente a fornitura esterna. All'ingresso in struttura, l'ospite deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche stagionali dell'abbigliamento.

In alternativa la famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata almeno settimanalmente.

Nel caso si scelga il servizio di lavanderia, ogni indumento personale sarà contrassegnato da un codice identificativo che sarà apposto dallo stesso ente.

## PULIZIA AMBIENTI

La pulizia quotidiana di tutti gli ambienti, con particolare attenzione alle camere di degenza degli Ospiti, viene garantita da Personale specializzato.

## SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'ufficio della RSA Tavarnelle può essere consultato per pratiche amministrative quali ad esempio cambi di residenza, rinnovo di carte d'identità, dichiarazioni per detrazioni fiscali e varie.

## TRASPORTI, TRASFERIMENTI E USCITE

L'uscita degli Ospiti dalla struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dalle figure professionali di riferimento.

Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza Sanitaria Assistita viene previsto anche per eventuali visite specialistiche.

## SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

I seguenti servizi sono inclusi nella retta mensile della RSA Tavarnelle:

- servizio di assistenza alla persona;
- servizio infermieristico;
- servizio del medico di medicina generale;
- stesura del P.A.I.;
- ausili e materiale sanitario e parasanitario di base;
- servizio fisioterapico;
- servizio di animazione;
- assistenza religiosa;
- servizio podologico e parrucchiere;
- ristorazione;
- lavanderia.

## SERVIZI **NON** INCLUSI NELLA RETTA

I seguenti servizi **non** sono inclusi nella retta mensile della RSA Tavarnelle:

- visite specialistiche;
- ausili e materiale sanitario e parasanitario specifico;
- assistenza psicologica per Ospiti e parenti;
- servizi amministrativi e di segreteria;
- i mezzi di trasporto per trasferimenti e uscite eventuali dell'Ospite e le ore di assistenza dei nostri operatori se non accompagnato da un familiare;
- servizi alla persona da considerarsi fuori dalla retta convenzionata.

Per l'igiene personale si consiglia di fornire un beautycase contenente materiale igienico specifico non allergenico e di uso personale per l'Ospite: *sapone di marsiglia, spazzolino da denti, dentifricio anallergico, olio o crema emolliente per pelle secca e disidratata, profumi (in caso di uso abitudinario) privi di alcool o derivati, leggeri e non intensi per aroma.*

# 07 | Carta dei Servizi *Diritti e doveri degli ospiti, dei familiari e dei visitatori*

## ORARIO DELLE VISITE

La RSA Tavarnelle apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, affinché non si interrompano i legami affettivi, fermo restando il rispetto della volontà dell'ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

Le visite, dopo l'esperienza della pandemia da Covid-19, sono consentite al momento solo su appuntamento, per un massimo di due persone e non giornalmente. Questo ci permette nei mesi autunnali ed invernali di abbattere la circolazione di virus e/o batteri preservando, quindi, la salute dei nostri Ospiti pur dando ai familiari la possibilità di incontrare i propri cari sempre nel rispetto delle norme igienico-sanitarie; per la qualcosa nel caso il visitatore abbia tosse e raffreddore, si chiede gentilmente di portare con sé una mascherina, meglio FFP2; si sconsiglia vivamente altresì di recarsi in visita in presenza di febbre o stati febbrili più o meno gravi. La Direzione cercherà di recuperare gli incontri. Gli appuntamenti possono essere presi nell'arco della settimana, dal lunedì alla domenica compresa (anche nei giorni festivi) dalle ore 10.00 alle 11.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.30. L'incontro si svolge in una sala dedicata, della durata di non più di 45 minuti.

E' possibile prendere appuntamento telefonando, mandando un messaggio, anche dall'applicazione *WhatsApp*, al seguente numero: **340.8364368**. Risponderà l'Educatrice o in sua assenza una nostra operatrice con la quale è possibile concordare il giorno e l'orario della visita.

E' possibile effettuare videochiamate concordando l'appuntamento al solito numero e utilizzando l'applicazione *Google Duo* o *Skype* contattando l'indirizzo e-mail:

***tavarnelle.rsa@gmail.com.***



## DOVERI DELL' OSPITE

Il soggiorno nella RSA Tavarnelle è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun ospite:

- L' Ospite è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della Struttura;
- All' atto di ammissione ciascuno dovrà portare gli abiti ed il corredo personale di biancheria intima strettamente necessari. La biancheria da letto e gli asciugamani personali sono forniti dalla Struttura (vedi ALLEGATO n. 1 alla Carta dei Servizi);
- Non è consentito tenere in camera denaro e oggetti di valore. Il denaro e gli oggetti di valore sono gestiti con apposita procedura dalla segreteria che registrerà le operazioni effettuate;
- Il Referente della Struttura declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi.
- È vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici ( es. fornelli elettrici, stufe) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi;
- L' Ospite è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- È vietato collegare apparecchi elettrici personali (condizionatori d'aria, ventilatori, TV, radio, elettromedicali) senza l'autorizzazione della Direzione;
- È vietato tenere in camera cibo, medicinali, coltelli, forbici, attrezzi da lavoro manuale appuntiti;
- Le medicine personali dell'ospite sono custodite in infermeria;
- È assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della Struttura;
- L'utilizzazione dei climatizzatori ove presenti (accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale della Struttura;
- Durante la pulizia degli ambienti, gli ospiti e i visitatori devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale;
- È vietato il consumo di alcolici all'interno della Struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.
- È vietato l'accesso alla cucina, alla lavanderia, ai locali di deposito e dei servizi tecnici.

## CARTA DEI DIRITTI DELL' ANZIANO

### La persona ha il diritto

*di sviluppare e di conservare la propria individualità.*

*di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.*

*di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

*di conservare la libertà di scegliere dove vivere.*

*di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*

*di vivere con chi desidera.*

*di avere una vita di relazione.*

### La società e le istituzioni hanno il dovere

di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone Anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.

di rispettare le modalità di condotta della Persona Anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.

di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per la cura e la riabilitazione.

di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona Anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.

di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

### La persona ha il diritto

*di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.*

*di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.*

*di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.*

### La società e le istituzioni hanno il dovere

di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani.

di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

---

## MIGLIORAMENTO E PARTECIPAZIONE

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini. Si ritiene quindi di fondamentale importanza garantire tali diritti anche al fine di poter sempre migliorare le nostre prestazioni e la qualità dei Servizi offerti.

Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni ed apprezzamenti è a disposizione presso l'ufficio o la stanza delle visite: basta rivolgersi al personale in turno per richiederla; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

## 08 | Carta dei Servizi *Gestione delle informazioni e della documentazione*

### LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE

La documentazione assistenziale nelle Residenze Sanitarie Assistenziali, è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'ospite. La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- presa in carico dell'ospite e della sua valutazione psico-fisica e sociale;
- individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi;
- definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte;
- valutazione degli esiti dell'assistenza.

### PROCEDURE E PROTOCOLLI DI LAVORO

I protocolli assistenziali sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione di tali protocolli garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

Le procedure sono documenti in cui sono descritte le modalità con cui devono essere svolte le varie fasi relative ai diversi processi sia assistenziali sia dei servizi di supporto. Si tratta di descrizioni sequenziali di chi fa che cosa, individua i livelli di responsabilità e i documenti utilizzati per dare evidenza dell'avvenuta effettuazione dell'attività. Quando questa descrizione è particolareggiata e i compiti sono descritti in modo puntuale si parla di istruzioni operative o istruzioni di lavoro. Il loro scopo è far sì che in un determinato ambito tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e riconosciuto. I protocolli assistenziali e le procedure rigorosamente applicati alla RSA Tavarnelle, sono documenti supervisionati e riconosciuti dalla ASL territoriale competente.

## 09 | Carta dei Servizi *Tutela della Privacy*

La RSA Tavarnelle assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro familiari tutori e amministratori di sostegno, avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura dell'ospite;

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale della Residenza Sanitaria Assistenziale, addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

Titolare del trattamento e della banca dati della Struttura è il GDPR incaricato dalla Struttura. Inoltre, tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

## CONSENSO INFORMATO

L'Ospite ed i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure medico-assistenziali messe in atto presso la Residenza.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto all'Ospite e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto a procedere.

Nei moduli d'ingresso viene anche richiesto il consenso da parte del parente per permettere alla struttura di fotografare o riprendere l'Ospite durante particolari attività educative. Le foto potranno essere, sempre secondo consenso del parente, pubblicate sul sito internet della RSA Tavarnelle.

## **10** | Carta dei Servizi ***La Retta***

La retta della RSA Tavarnelle è omnicomprensiva di tutte le prestazioni previste specificate nella presente Carta dei Servizi. Per le prestazioni non incluse si chiede gentilmente di tornare alla sezione apposita.

La retta per gli ospiti convenzionati è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo. L'ospite può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte del Comune di residenza, presentando apposita domanda e documentazione necessaria (ISEE) alla determinazione della quota eventualmente agevolata a suo carico.

Per gli ingressi in regime non convenzionato, la quota della retta è unica e non è prevista nessuna forma di agevolazione.

Le quote vengono stabilite dalla ASL competente in base alla Struttura e i servizi offerti e possono subire variazioni di anno in anno.

## **11** | Carta dei Servizi *Informazioni utili*

La RSA Tavarnelle è raggiungibile provenendo da Firenze imboccando la statale Firenze-Siena, uscita Tavarnelle Val di Pesa, svoltando a sinistra e seguendo la via Cassia fino a raggiungere il campo sportivo; da Siena, invece, imboccando la statale Firenze-Siena, uscita San Donato, seguendo la strada provinciale 101 fino a raggiungere il campo sportivo.

E' possibile contattare la RSA Tavarnelle dai seguenti numeri:

- Ufficio segreteria-amministrativo, Direzione: **055.8077156**
- Infermeria: **347.0868370**
- Educatrice: **340.8364368**

E' possibile contattare la RSA Tavarnelle al seguente indirizzo e-mail:

***tavarnelle.rsa@gmail.com***

Per spedire posta certificata: ***zhen.srl@pec.it***

**RSA TAVARNELLE**

Via Cassia 19, 50028, Barberino Tavarnelle, (FI)

Tel. 055.8077156 / Fax. 055.8059436

e-mail: [tavarnelle.rsa@gmail.com](mailto:tavarnelle.rsa@gmail.com)

---

**ZHEN S.R.L.**

Via Cassia 19, 50028, Barberino Tavarnelle, (FI)

P. IVA 06979490486

posta certificata: [zhen.srl@pec.it](mailto:zhen.srl@pec.it)