



**SERENI
ORIZZONTI**

Residenze per anziani in Italia

CARTA DEI SERVIZI



RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE I GIRASOLI LIVORNO (LI)

RSA I GIRASOLI

Viale Risorgimento , 83- 57124 - Livorno (LI)

tel: 0586 1621772- livorno@sereniorizzonti.it

INDICE

PREMESSA	Pag. 1
MISSION	Pag. 1
I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 1
COS'E LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 2
I PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI	Pag. 2
STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI	
CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSO	Pag. 3
LA STRUTTURA	Pag. 4
DESCRIZIONE SERVIZI FORNITI	Pag. 4
MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE	Pag. 5
SERVIZI ASSISTENZIALI	Pag. 6
SERVIZI ALBERGHIERI	Pag. 8
SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO	Pag. 8
PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO	Pag. 9
MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	Pag. 9
NOTIZIE UTILI	Pag. 10
ALCUNI INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	Pag. 11
DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA	Pag. 12
DIRITTI DEGLI OSPITI	Pag. 14
DOVERI DEGLI OSPITI	Pag. 14

PREMESSA

La società gestore della RSA I Girasoli è SERENI ORIZZONTI 1 s.p.a., società nata nel 2015 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti, appartenente al Gruppo Sereni Orizzonti operante dal 1996, partendo da Udine e dal Friuli Venezia Giulia per arrivare in Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia e Sardegna, con oltre 70 Strutture attive.

MISSION

L'opera della SERENI ORIZZONTI 1 s.p.a., è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONTI 1 s.p.a., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

I PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;

Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;

Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;

Cortesia: il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" dichiara che:

- L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;

- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;

- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;

- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;

- Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.

STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSI

LE STRUTTURE PROTETTE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Le Strutture protette per Anziani accolgono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti che per diverse ragioni non sono in grado di essere assistiti al proprio domicilio, sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario.

ACCESSO ALLE STRUTTURE RESIDENZIALI CONVENZIONATE CRITERI DI AMMISSIONE / PERCORSO DI ACCESSO

Possono accedere alle RSA convenzionate, anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

L'ammissione ha luogo a seguito di domanda scritta alla quale dovranno essere allegati i documenti richiesti. La lista di attesa, salvo diversa programmazione prevista dagli atti convenzionali, sarà predisposta dalla direzione in ordine cronologico di presentazione della domanda scritta. Le domande e le ammissioni relative ai posti convenzionati saranno regolate secondo quanto previsto dalle convenzioni. La "domanda di ammissione" per accedere ai servizi residenziali della struttura RSA I Girasoli viene compilata presso il nostro ufficio amministrativo e in occasione di questo primo incontro (durante il quale l'ospite e/o i suoi referenti potranno prendere visione della camera e dei servizi offerti) verrà consegnata una copia della nostra Carta dei Servizi.

L'ingresso può essere concordato da privato oppure convenzionato. Per accedere tramite modulo/voucher è possibile far riferimento ai servizi territoriali di competenza sportello "PUNTOINSIEME" della zona Livornese che si metterà in contatto con Assistito, Struttura e l'operatore UVM.

Nel caso in cui l'ospite usufruisca della quota sanitaria e/o sociale la somma dovuta sarà ripartita fra l'ospite e l'ente o gli enti tenuti a concorrere al pagamento della retta secondo i principi stabiliti nella convenzione.

LA STRUTTURA



La RSA I GIRASOLI si trova in pieno centro cittadino, nella struttura che un tempo ospitava il convento dei frati Salesiani e che oggi è stata rimodernata per assicurare la migliore efficienza assistenziale.

La RSA è strutturata su tre piani e dispone di un cortile interno attrezzato con gazebo.

Al piano terra oltre al salone da pranzo, troviamo una cucina attrezzata per la preparazione dei pasti, una dispensa, una palestra per la riabilitazione fisica, un ambulatorio medico, una sala per servizi alla persona (podologo, parrucchiere ed estetista), un salone polivalente per le attività ricreative, un salotto riservato e i bagni per gli ospiti. Oltre a questi sono presenti vari locali di servizio (magazzino, spogliatoi dipendenti).

Al primo piano si trovano venticinque camere da letto con relativo bagno privato così composte: dieci camere doppie e quindici camere singole. Allo stesso piano troviamo un bagno assistito e un locale lavanderia.

Il secondo piano è stato finito di ristrutturare nel 2017 e dispone di una luminosa sala da pranzo, un salotto soggiorno, un cucinotto, un'infermeria e un bagno assistito. Al piano si trovano tredici camere da letto doppie con relativo bagno privato.

DESCRIZIONE FISICA AMBIENTE INTERNO ED ESTERNO

La RSA offre sale da pranzo, sala polivalente, palestra e locale per servizi alla persona. Le camere singole o doppie sono dotate di letti articolati, sistema di chiamata, armadio e comodino, bagno privato attrezzato. Tutti i locali sono dotati di predisposizione per l'aggancio di TV personale e impianto di climatizzazione portatile.

Il cortile esterno è privato e sempre a disposizione degli ospiti e dei familiari.

DESCRIZIONE SERVIZI FORNITI

RSA I Girasoli opera come Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani autosufficienti e non ed è composta da nuclei ripartiti nelle tre strutture. I posti letto sono 61 divisi in camere doppie e in camere singole dotate di bagni assistiti e condizionatori portatili.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI AMMISSIONE

Al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere presenti i seguenti documenti:

- 1) Copia documento di identità;
- 2) Copia codice fiscale;
- 3) Copia Patente di guida o carta di identità, del parente più stretto o Amministratore di sostegno;
- 4) Copia invalidità o relativa domanda;
- 5) Lettera di dimissione Ospedale, con annessa prescrizione farmacologia;
- 6) Scorta farmaci o ricette per l'acquisto;
- 7) Eventuale ultimo dosaggio Coumadin e data prossimo controllo;
- 8) Lettera anamnesi del Medico di base con i riferimenti telefonici e ambulatoriali che costituisce elemento indispensabile per l'ingresso e conferma da parte dello stesso della terapia da dimissione il tutto da consegnare alla struttura entro 24 ore dall'ingresso;
- 9) Eventuali cartelle cliniche importanti;
- 10) Ausili personali (deambulatore, carrozzina, MAD, etc...);
- 11) Scheda di contenzione compilata e firmata dal Medico di Base;

Dovrà inoltre fornire i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e/o Amministratore di Sostegno e di almeno un altro parente, e dovrà indicare il nome della Clinica nella quale intende essere accompagnato per eventuali esigenze, nel caso in cui non si volesse servire dell'Ospedale di zona.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà disporre di un corredo personale, abiti, biancheria, prodotti per l'igiene personale.

Per quanto riguarda gli effetti personali consigliamo di attenersi alla seguente lista:

- almeno 10 cambi di biancheria intima;
- cambi completi di vestiario;
- scarpe chiuse con suola in gomma o comunque in materiale antiscivolo (evitare cuoio);
- 2 paia di pantofole chiuse (si sconsigliano ciabatte);
- Tute da ginnastica;
- Per ospiti che presentano problemi di agitazione prevedere nel guardaroba tute da notte con apertura posteriore. Per le signore con ridotta deambulazione, nel caso di gonne, prevedere che siano dotate di apertura posteriore;
- Camicie da notte o pigiami;
- necessario per la toilette personale.

Consigliamo: creme idratanti (un costante utilizzo di creme idratanti consente di impedire danni alla pelle), profumi se graditi, pettine personale, rasoio elettrico, spazzolino, ecc...);

- contenitore per protesi se necessario.

Al momento dell'ingresso sarà necessario fornire alla direzione della struttura un elenco nel quale dovranno essere elencati tutti gli indumenti che accompagnano l'ospite, specificando genere e colore. Ogni capo dovrà essere cifrato con apposite targhette fornite dalla Struttura in modo da facilitarne il riconoscimento.

Quando si rendono disponibili uno o più posti, la struttura, rispettando gli atti di impegno firmati, potrà contattare i vari ospiti in base alla lista d'attesa in modo da predisporre l'assegnazione della camera più idonea tenendo conto dei suoi bisogni specifici e delle condizioni patologiche.

ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e delle necessità degli ospiti e sarà disposta esclusivamente dal Coordinatore. La camera potrà essere cambiata in qualsiasi momento per esigenze organizzative o incompatibilità tra gli ospiti.

Questi, se lo gradiscono, previo consenso della Direzione, possono inserire mobili, quadri ed altro a loro particolarmente graditi, che, in ogni caso, devono essere consoni sia all'ambiente che alle norme di

sicurezza e prevenzione ambientale e che non devono creare difficoltà ai movimenti del personale della struttura.

DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può avvenire nei seguenti casi:

- Mancato pagamento della retta;
- Situazioni patologiche che richiedano particolari cure che non rientrano nelle competenze della Struttura;
- Per contegno atto a turbare l'ordine in seno alla comunità, per manifesta incapacità di adeguarsi alle regole di vita comunitaria, per ripetuti danni a cose od offese a persone. In tal caso i parenti o la persona referente sono tenuti all'immediato allontanamento dell'ospite dalla struttura entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione del recesso da parte della Direzione.
- Per comportamento dei familiari tale da turbare l'ordine della RSA.

DECESSO

In seguito a decessi in struttura si attua la procedura prevista atta tra l'altro a garantire che venga rispettata la dignità e la privacy della persona deceduta.

Dopo aver avvisato i familiari o i parenti dell'ospite deceduto ci si attiva per assistere gli stessi al fine di garantire che il servizio funebre venga svolto in maniera razionale ed efficiente.

Per quanto concerne l'impresa di pompe funebri, la scelta appartiene solo al/ai parenti, a meno di espressa volontà del defunto.

Per gli ospiti che non hanno parenti si organizza il servizio funebre tramite i servizi sociali del Comune.

SERVIZI ASSISTENZIALI

PROCEDURE ASL

La struttura opera applicando le procedure operative definite e richieste dall'Azienda Sanitaria Locale.

ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base ha lo scopo di migliorare o mantenere le capacità residue dell'anziano di porre attenzione ai suoi bisogni.

L'assistenza di base è erogata da O.S.S e O.S.A..

Di seguito riportiamo le attività svolte dagli operatori della struttura:

- Gli ospiti vengono alzati o coricati seguendo il P.A.I. o disposizioni infermieristiche o mediche, quindi alzate e messe a letto seguono orari differenziati. Tutti gli ospiti vengono alzati quotidianamente salvo prescrizione del medico o disposizioni dell'infermiere.

- Igiene personale e cura della persona.

Il bagno completo viene eseguito una volta a settimana o secondo le necessità. La biancheria dei letti viene cambiata settimanalmente mentre gli asciugamani vengono cambiati giornalmente. L'intimo viene cambiato giornalmente e il vestiario al bisogno.

- Somministrazione dei pasti con assistenza agli ospiti che non riescono ad alimentarsi autonomamente.

- Assistenza notturna garantita da operatori (O.S.S.).

- Assistenza agli ospiti che ne possono trarre beneficio per l'utilizzo della toilette con tempistiche definite al fine di migliorare la continenza.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche. Gli infermieri che operano presso la struttura sono presenti tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 21.00 e mantengono rapporti costanti con il personale Medico, seguendo il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Coordinatore sullo stato di salute degli anziani.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti del Fisioterapista o interventi degli altri operatori concordati con il terapista (in modo da rendere riabilitative attività di vita quotidiana). L'attività riabilitativa viene svolta in palestra e nelle camere. A cadenza settimanale vengono svolte attività motorie in gruppo per valorizzare anche l'aspetto sociale del movimento.

Il fisioterapista è presente dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.30, salvo esigenze organizzative diverse.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è prestata, per ogni Ospite, dal proprio medico di medicina generale (MMG), il quale è tenuto, da disposizioni dell'Azienda Sanitaria, ad effettuare almeno una visita al mese, ma, per ogni necessità e urgenza, il personale infermieristico può richiedere ulteriori visite.

ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA

L'assistenza medica specialistica può avvenire in sede qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure presso i presidi ospedalieri competenti (o cliniche convenzionate). Per le prestazioni sanitarie da eseguire in strutture esterne, e per eventuali ricoveri, di norma, i parenti dovranno accompagnare e seguire l'ospite.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di: stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura. Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti. Si tratta di attività quali ad esempio: lettura dei giornali, attività motoria di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc..), uscite individuali o di gruppo. In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività. Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato (diploma di animatore) con esperienza pluriennale nel settore anziani.

PARRUCCHIERA

La parrucchiera è presente in struttura dal lunedì al venerdì. Una messa in piega per la donna e un taglio di capelli per l'uomo sono a carico della struttura una volta al mese.

ESTETISTA

Servizio incluso nella retta una volta al mese per ogni ospite.

ACCOMPAGNAMENTI (TRASPORTI)

Per visite specialistiche dell'ospite si richiede l'accompagnamento di un parente.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La funzione religiosa si tiene ogni domenica nei locali della struttura generalmente alle ore 09.00 ed in occasione delle festività religiose più importanti.

SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri dell’RSA I Girasoli sono volti al benessere, qualità della vita e al gradimento dei Servizi Residenziali da parte dell’anziano.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia degli ambienti è eseguita giornalmente sia nelle camere che negli spazi comuni.

SERVIZIO LAVANDERIA DI BIANCHERIA PIANA

Il servizio di fornitura di biancheria piana è affidato ad una società esterna.

SERVIZIO LAVANDERIA CORREDO PERSONALE E GUARDAROBA

Il lavaggio degli indumenti di uso personale è a carico degli ospiti, per coloro che vorranno usufruire del servizio di lavanderia della struttura il costo sarà di € 100 al mese. All’ingresso dell’ospite verrà comunicato il quantitativo di biancheria che serve tramite un modulo che verrà consegnato.

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione si avvale di una cucina interna alla struttura con servizio giornaliero.

I menù sono settimanali invernali ed estivi e si ripetono ogni 4 settimane. Esiste la possibilità di personalizzare le diete seguendo indicazioni mediche o infermieristiche al bisogno e/o religiose. La colazione viene distribuita dalle 6.45 alle 9.45, il pranzo e la cena sono divisi in due turni, e sono rispettivamente alle ore 12.00 e 12.30 e alle 18.00 e 19.00.

TRASPORTI

Il trasporto richiesto per visite mediche o dai familiari sarà a carico dell’utente.

TELEVISIONE

Tutte le salette comuni sono dotate di TV.

SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO

DIREZIONE

I parenti possono accedere alla struttura dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18,00.

La direzione è a disposizione dei familiari previo appuntamento.

AMMINISTRAZIONE

L’ufficio amministrativo riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

Eventuali altre esigenze potranno essere concordate con la Direzione.

LOGISTICA- MANUTENZIONE

La struttura gestisce un servizio di manutenzione programmata. Qualsiasi problematica può essere segnalata direttamente alle responsabili assistenziali o alla direzione.

PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO

OPERATORI

Tutto il personale della struttura è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento dove oltre al nome viene descritto anche il ruolo dell'operatore.

LAVORO D'ÉQUIPE

Una volta a settimana il gruppo di lavoro di ogni nucleo si incontra per evidenziare problematiche ed elaborare soluzioni concernenti l'organizzazione e l'assistenza agli ospiti.

PIANO ASSISTENZIALE INTEGRATO (PAI)

Il PAI viene redatto per ogni ospite entro poche settimane dall'ingresso in struttura e aggiornato almeno ogni 6 mesi o in caso di variazioni delle condizioni dell'anziano. Inoltre, a norma di legge il PAI è elaborato, se possibile, in condivisione con la persona assistita (o dall'amministratore di sostegno o dal tutore legale) e in accordo con i suoi familiari (che devono essere consultati). Può essere inoltre condiviso con un delegato dell'ospite (ad esempio familiare) in possesso di apposito modulo di delega.

FORMAZIONE

Il personale è costantemente formato e informato tramite corsi di aggiornamento individuati dalla struttura o indicati dall'Azienda Sanitaria.

MODALITA' DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

MOMENTI DI INCONTRO

Nell'arco dell'anno viene organizzato almeno un'incontro con i parenti per discutere delle problematiche organizzative e assistenziali.

INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

La struttura si impegna a mettere al corrente i familiari degli incontri e dei seminari che si tengono all'interno o sul territorio.

PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

Il familiare può partecipare a diverse attività della struttura come la somministrazione del pasto oppure a qualunque tipo di attività assistenziale alla quale abbia piacere di assistere. La modalità sarà concordata con il personale in modo di non intralciare l'organizzazione giornaliera. All'ingresso dell'ospite viene redatta la scheda assistenziale con il parente, nella quale verranno indicate le eventuali esigenze o preferenze alimentari.

Il Comitato di Rappresentanza eletto democraticamente ogni anno, fa sì che si realizzi la partecipazione e collaborazione all'organizzazione della vita comune e che vengano mantenuti rapporti tra gli ospiti, i familiari ed i servizi socio-sanitari.

VISITE

I parenti possono accedere alla struttura tutti i giorni dalle 10,00 alle 18,00, esclusi agli orari dei pasti.

PASTI

La colazione viene distribuita dalle 8.30 alle 9.30, il pranzo e la cena sono divisi in due turni, e sono rispettivamente alle ore 12.00 e 12.45 e alle 18.45 e 19.30.

I parenti possono pranzare o cenare con il proprio congiunto dando preavviso alla struttura entro le h10.30, il pasto avrà un costo di 11 euro.

RICOVERO OSPEDALIERO

In caso di ricovero ospedaliero la famiglia sarà avvisata tempestivamente e invitata a recarsi presso l'ospedale indicato.

RECLAMI

Reclami e suggerimenti possono essere messi nell'apposita cassetta situata alla reception vicino alla porta della direzione.

TUTELA DELLA PRIVACY

La struttura si impegna a non diffondere dati e notizie relativi ai propri ospiti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto, ecc.), di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della struttura di cui siano giunti in possesso. In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

REGOLE DI CONVIVENZA

Vedi il regolamento della struttura riportato di seguito.

ASPETTI UTILI ALLA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

Si prega di evitare iniziative personali senza aver interpellato il personale della struttura. Per qualsiasi necessità ci si potrà rivolgere alla direzione o alle varie figure professionali interne.

NOTIZIE UTILI

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

La RSA I GIRASOLI può essere raggiunta da FIRENZE prendendo la A11 e A12/E80 Segui Via degli Acquadotti fino a Viale del Risorgimento.

Da LA SPEZIA l'uscita per A12/E80 verso Livorno/Rosignano M/Roma/Firenze.

Raggiungibile in treno alla fermata LIVORNO CENTRALE.

SERVIZIO INFORMAZIONI – URP

L'ufficio amministrativo è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, mentre il sabato sarà aperto solo dalle 9.00 alle 12.00.

ALCUNI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

GENERALE

All'interno della struttura viene annualmente eseguita un'indagine sulla soddisfazione di ospiti/familiari. La struttura si impegna alla pubblicizzazione dei risultati attraverso una comunicazione apposta nella bacheca della reception.

Tutto il personale assistenziale partecipa ad almeno 12 ore annue di formazione.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

Il PAI viene elaborato al massimo entro 40 giorni dall'ingresso e revisionato/aggiornato almeno ogni 6 mesi (e quando l'équipe ne ravvisi la necessità).

Un bagno completo viene effettuato ogni 7 giorni.

A tutti gli ospiti incontinenti è garantito il cambio pannolone almeno 3 volte al giorno e al bisogno.

ANIMAZIONE

L'ospite è coinvolto in attività di socializzazione singolarmente o in piccoli gruppi ogni tutti i giorni.

Le attività ricreative a livello di struttura sono organizzate almeno 1 volta ogni 30 giorni.

IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti comuni è svolta almeno 1 volta al giorno.

La pulizia delle camere è svolta almeno 1 volta al giorno.

La pulizia dei bagni è svolta almeno 1 volta al giorno.

Il cambio della biancheria piana (lenzuola/federa) è svolto ogni 7 giorni o al bisogno.

Il cambio della biancheria piana (asciugamani) è svolto tutti i giorni.

In caso di segnalazione di guasto la struttura si impegna a comunicare il tempo per la risoluzione entro 2 giorni dalla segnalazione.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

La struttura si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi ogni due anni.

Il personale svolge almeno 1 incontro di informazione con i familiari all'anno.

CONSEGNATA ALL'INGRESSO O ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Contratto di ospitalità stipulato con l'utente;
- Descrizione del consenso al trattamento dei dati personali;
- Regolamento;
- Descrizione giornata tipo (orari/attività);
- Descrizione/costo retta;
- Scheda costi aggiuntivi.

Tutti i farmaci non mutuabili sono a carico del familiare. Gli acquisti di particolari ausili (calze antitrombo, scarpe di tipo sanitario, ecc) saranno concordate tra la fisioterapista e il familiare.

DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE PRESSO LA STRUTTURA

- Procedure;
- Risultati indagini sulla soddisfazione utenti.

REGOLAMENTO INTERNO

Regolamentazione vita comunitaria

Gli ospiti della RSA ed i loro familiari sono tenuti ad osservare, all'interno della struttura, quelle regole di civile convivenza che garantiscono sia il pieno rispetto della sfera privata altrui, che un ordinato svolgimento, da parte dell'équipe multi-professionale, delle attività previste.

In particolare gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a:

- Rispettare tutte le norme comunitarie previste per il buon funzionamento della RSA
- Far buon uso dell'arredo e degli impianti della struttura, assumendosi in carico l'onere del risarcimento di eventuali danni causati ai medesimi
- Osservare le norme e gli orari fissati dalla Direzione per l'utilizzo di determinati locali e servizi
- Informare la Direzione in merito ad eventuali periodi di assenza di cui si intende usufruire
- Collaborare con i dipendenti della RSA nell'opera di mantenimento in buono stato della camera assegnata ed a consentirvi l'accesso, affinché il personale addetto vi possa compiere le dovute prestazioni di servizio
- Non utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro, fornelli e simili
- Non tenere sulle finestre vasi, biancheria od altri oggetti che possano costituire pericolo od arrecare danno al decoro della RSA.

Divieto di fumare

In tutti gli ambienti comuni e nelle camere personali vige il divieto di fumare. Eventuali danni arrecati a spazi ed oggetti della comunità o ad effetti personali degli ospiti dovranno essere risarciti.

Utilizzo apparecchi radio-televisivi

L'utilizzo di apparecchi radio-televisivi e simili, sia nelle sale comuni che nelle camere personali, è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, il volume degli apparecchi deve essere regolato in modo tale da non provocare fastidi.

Utilizzo ambienti

Gli ospiti ed i loro familiari godono della massima libertà di movimento all'interno della struttura, fatta eccezione per lo specifico divieto di accesso ai locali destinati ad uso del personale della RSA.

Visite ed uscite

E' consentito il libero accesso dei familiari e dei conoscenti degli anziani ospiti della RSA, nel rispetto dei consueti ritmi di vita degli anziani e delle esigenze organizzative della struttura dalle 10.30 alle 19.00. Orari visita diversi da quelli indicati devono essere autorizzati e concordati preventivamente con la Direzione. E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale.

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura soli, se le loro condizioni psico-fisiche lo permettono, o in

compagnia dei loro familiari, dandone preventiva comunicazione alla Direzione e compilando il relativo modulo con indicazione dell'orario di rientro.

Consumazione pasti per famigliari e conoscenti

Subordinatamente all'autorizzazione da parte della Direzione esiste la possibilità, per i familiari e conoscenti in visita agli ospiti della Residenza, di consumare il pasto presso la struttura, avvisando nella mattinata e firmando l'apposito foglio; il costo di tale pasto verrà addebitato nella fattura a fine mese.

Divieto di introduzione di alimenti dall'esterno

In base alle normative vigenti in tema di igiene alimentare, è fatto divieto a famigliari e conoscenti di portare in struttura alimenti o bevande preparati in proprio (ad esempio: torte e dolci in genere) per il consumo da parte degli ospiti. È invece possibile portare alimenti o bevande confezionati da terzi, previo accordo con la responsabili di reparto (ad esempio: panifici, industrie alimentari, ecc.), purché riportino la specificazione degli ingredienti, i dati del produttore, la data di scadenza.

Depositi e oggetti personali

La gestione ordinaria della vita quotidiana in RSA non prevede che i suoi ospiti debbano attuare (a parte la retta di permanenza) alcun versamento di fondo cassa; tuttavia, per chi ne faccia richiesta, è possibile depositare alla Direzione della struttura modiche somme di denaro per eventuali spese personali dell'anziano. La Direzione non risponde per lo smarrimento di somme di denaro od oggetti non depositati. Gli eventuali depositi saranno restituiti su richiesta dell'interessato (o relativo familiare), nonché in caso di dimissione o decesso dell'ospite.

REGOLAMENTAZIONE RETTA.

Per quanto concerne la regolamentazione della retta si rimanda al contratto di ricovero stipulato fra le parti.

DIRITTI DEGLI OSPITI

- Diritto alla vita - ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita
- Diritto di cura e assistenza - ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- Diritto di prevenzione - ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia;
- Diritto di protezione - ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri;
- Diritto di parola e di ascolto - ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile;
- Diritto di informazione - ogni persona deve essere informata sulle procedure e sulle motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- Diritto di partecipazione - ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano;
- Diritto di espressione - ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- Diritto di critica - ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano;
- Diritto al rispetto e al pudore - ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- Diritto di riservatezza - ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- Diritto di pensiero e di religione - ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

DOVERI DEGLI OSPITI

- Accettare i servizi resi come sottoscritti al momento della presentazione della domanda
- Rispetto assoluto delle persone che sono ospitate nella struttura, delle loro idee, delle loro abitudini, dei loro comportamenti
- Rispetto del personale operante all'interno del Presidio, favorendo al massimo il loro lavoro, riuscendo a capire che solo in questo modo si può pretendere un servizio sempre migliore
- Comportamento civile, corretto e disponibile
- Comprensione, generosità, collaborazione verso gli altri ospiti
- Accettare e sottoscrivere il regolamento della struttura ed ogni eventuale disposizione definita dalla Direzione
- Non esprimere valutazioni e giudizi lesivi dell'onorabilità sia del Presidio che dell'Ente che lo gestisce
- Versare i corrispettivi dovuti secondo le procedure previste nella Carta dei Servizi e nei Regolamenti definiti dall'Ente gestore
- Si ricorda agli ospiti che il personale non è autorizzato a gestire denaro o valori né a conservare preziosi, oggetti personali ed altro

Per eventuali necessità di custodia occorre rivolgersi alla Direzione.

REV_APRILE 2021



**SERENI
ORIZZONTI**

Residenze per anziani in Italia

RSA I GIRASOLI

Viale Risorgimento , 83 - 57124 - Livorno (LI)

tel: 0586 1621772 -

livorno@sereniorizzonti.it

NUMERO VERDE GRATUITO

800218822