

# Regolamento interno

# Centro Socio Sanitario

# di Gavinana

## RSA I Fiori

## RSA Alberi



Fondazione  
Filippo Turati Onlus

# REGOLAMENTO INTERNO

## Centro Socio Sanitario di Gavinana

### ***Residenza Sanitaria Assistita “I Fiori”***

- *Modulo Autosufficienti*
- *Modulo Base non autosufficienti*
- *Modulo BIA (Bassa Intensità Assistenziale)*

### ***Residenza Sanitaria Assistita “Gli Alberi”***

- *Modulo Cognitivo Comportamentale*
- *Modulo Stati Vegetativi Permanenti*
- *Modulo Base non autosufficienti*

DATA EMISSIONE: 15/12/2020

DATA REVISIONE: 29/05/2023

INDICE REVISIONE: REV. 2

## INDICE

INTRODUZIONE .....	4
PROGETTO DI STRUTTURA .....	5
SEZIONE 1: La vita in RSA I Fiori e RSA Gli Alberi .....	6
MODALITA' DI ACCESSO .....	6
CAMERA .....	7
SERVIZIO RISTORAZIONE.....	7
PRESENZA DI ANIMALI DOMESTICI NELLE RSA .....	8
ORARI DI VISITA E PERMESSI DI USCITA.....	8
REGOLE DI BUONA CONVIVENZA.....	9
ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI .....	9
LA RETTA E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	10
PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI RESIDENTI .....	11
SEZIONE 2: Organizzazione Interna .....	12
FIGURE PROFESSIONALI .....	12
RAPPORTI CON IL PERSONALE .....	15
TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICA .....	15
SEZIONE 3: Informazioni utili .....	17
DIMISSIONI.....	17
CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE .....	17
RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE .....	18
RAPPORTI CON LA FAMIGLIA .....	18
SEZIONE 4: Qualità organizzativa e clinico assistenziale .....	19
DOCUMENTAZIONE DEL RESIDENTE.....	19
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE.....	20

## INTRODUZIONE

Le Residenze Sanitarie Assistite (RSA) della Fondazione Filippo Turati – Ente Morale Onlus – (di seguito Fondazione) hanno la finalità di offrire accoglienza e assistenza socio sanitaria a persone anziane ultrasessantacinquenni autosufficienti, non autosufficienti oppure non assistibili a domicilio, cercando di ricreare un ambiente familiare in un contesto di vita comunitaria.

Questo regolamento descrive l'organizzazione della vita comunitaria nelle residenze, è presente sul sito della Fondazione (<https://www.fondazioneturati.it/modulistica-informazioni/>) e potrà esserne richiesta copia cartacea in qualsiasi momento alla reception. Il regolamento sarà aggiornato ogni volta che risulti necessario.

Le RSA “I Fiori” e “Gli Alberi”, fanno parte del Centro Socio Sanitario di Gavinana, località di villeggiatura della Montagna Pistoiese a 820 mt di altitudine s.l.m., che si sviluppa su un totale di circa 14.000 mq. all'interno di un parco di 7 ettari.

L’RSA “I Fiori”, è organizzata in tre moduli rispettivamente dedicati a:

- persone **autosufficienti**
- persone **non autosufficienti a bassa intensità assistenziale (BIA)**
- persone **non autosufficienti (Modulo Base)**

La RSA “Gli Alberi” è organizzata in tre moduli dedicati a:

- persone **non autosufficienti (Modulo Base)**
- persone affette da **disturbi cognitivi comportamentali** (per esempio morbo di Alzheimer)
- persone in condizione di **Stato Vegetativo Permanente (SVP)**

Le attività all'interno delle residenze sono fornite da un'equipe multidisciplinare costituita da infermieri, fisioterapisti, OSS, animatori/educatori, addetti all'assistenza, consulenti specialistici e sono diversificate sia in termini numerici che professionali sulla base delle caratteristiche e dei bisogni assistenziali del residente. Le modalità di svolgimento delle attività sono fissate dai piani di assistenza individualizzati (PAI), dai piani di lavoro, dai protocolli assistenziali e dalle procedure specifiche.

Gli obiettivi delle RSA sono:

- garantire un'assistenza qualificata al residente con interventi personalizzati, nel rispetto delle sue potenzialità, perseguendo livelli di salute ottimali;
- assicurare un approccio globale della persona sulla base di valutazioni multiprofessionali finalizzata al mantenimento del più alto livello di benessere fisico e psichico;
- favorire l'integrazione sociale attraverso una collaborazione con le realtà locali ed in particolare con la rete dei servizi e le organizzazioni del volontariato.

## PROGETTO DI STRUTTURA

La Direzione della Struttura ha redatto il presente regolamento in base a quanto richiesto dalla normativa regionale (Regolamento n. 15/R del 2008 e dall'allegato A della Delibera n. 949 del 27.8.2018 e successive modifiche) e garantisce il rispetto dei requisiti minimi strutturali e organizzativi previsti.

Le RSA della Fondazione sono strutture residenziali che erogano prestazioni socioassistenziali e sono destinate ad accogliere temporaneamente o permanentemente persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, a bassa, media e alta intensità assistenziale.

In base ai propri valori e alla propria mission, la Fondazione si impegna a mantenere attivi tutti i rapporti in essere al momento dell'ingresso del residente in struttura, siano essi riferiti a parenti o amici, favorendo momenti di incontro e di relazione con il coinvolgimento dei familiari nella vita comunitaria, anche attraverso un organismo di rappresentanza.

Le RSA della Fondazione operano costantemente per il raggiungimento di questi obiettivi, organizzando i propri servizi in base a valutazioni, interventi ed obiettivi personalizzati, con lo scopo di garantire al residente il rispetto, la dignità e la miglior qualità di vita possibile.

## SEZIONE 1: La vita in RSA I Fiori e RSA Gli Alberi

### MODALITA' DI ACCESSO

La Fondazione ritiene importante che il nuovo residente conosca la struttura, prima di un suo eventuale ingresso; a questo scopo il personale dell'ufficio accettazione programmerà, se richiesto, un incontro per mostrare alla persona e ai suoi familiari, gli spazi di vita comunitaria e le attività di intrattenimento e svago che si svolgono al suo interno.

In tale occasione, il personale dell'ufficio accettazione fornirà tutte le informazioni relative ai servizi ed alle procedure per l'ingresso.

Le modalità di accesso possono essere in forma convenzionata oppure in forma privata.

**CONVENZIONATA:** l'ufficio accettazione riceve direttamente dai Servizi territoriali i nominativi e le impegnative contenenti le informazioni necessarie per la valutazione del futuro residente. Se quest'ultimo risiede al proprio domicilio, verrà contattato dall'ufficio accettazione per concordare e comunicare orario e data di ingresso e fornire tutte le informazioni necessarie al soggiorno in struttura.

Qualora fosse ricoverato o residente in altra struttura, gli accordi per il trasferimento saranno presi direttamente con il personale preposto e comunicati ai familiari o rappresentanti legali. Durante questa fase, sia telefonicamente che tramite mail, saranno fornite tutte le informazioni necessarie relative al soggiorno.

**PRIVATA:** per avanzare la richiesta di soggiorno, temporaneo o permanente, presso le RSA è necessario inoltrare la domanda su apposito modulo di ammissione da richiedere direttamente all'ufficio accettazione (0573.66032) o scaricabile nella sezione modulistica dal sito della Fondazione (<https://www.fondazioneturati.it/modulistica-informazioni/>).

La domanda dovrà essere compilata in ogni sua parte, compresa la sezione di pertinenza del medico di famiglia, e recapitata alla Direzione del Centro per mezzo mail all'indirizzo [gavinana@fondazioneturati.it](mailto:gavinana@fondazioneturati.it) o consegnata personalmente presso l'ufficio accettazione. Il modulo verrà sottoposto alla Direzione per valutare l'eventuale ammissione. L'ufficio accettazione concorderà e comunicherà orario e data di ingresso fornendo anche tutte le informazioni necessarie alla degenza in struttura.

## CAMERA

L'assegnazione della camera terrà conto delle condizioni cliniche del residente, del sesso e delle capacità residue e della preferenza comunicata. Le stanze possono essere personalizzate con piccoli oggetti (quadri, fotografie e soprammobili, cornici...).

Il residente si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato la camera, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano e adeguarsi alle richieste della Direzione per garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare al personale l'eventuale mal funzionamento degli impianti e/o delle apparecchiature;
- consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona autorizzata, di entrare nella camera per provvedere a pulizie, controlli e manutenzione.

Nelle camere è vietato qualsiasi intervento compiuto da persone non autorizzate dalla Direzione, il residente è tenuto a risarcire alla Fondazione i danni arrecati per propria incuria o trascuratezza.

In caso di particolari necessità organizzative o per condizioni cliniche del residente, la Direzione può ritenere opportuno spostarlo in un'altra camera. La Direzione è pienamente disponibile anche a valutare la possibilità di cambio camera laddove la richiesta provenga da un residente o da un suo familiare.

## SERVIZIO RISTORAZIONE

Il menù giornaliero è predisposto dalla Direzione con la consulenza di un dietista ed è approvato dalla ASL. Le diete speciali dovranno essere accompagnate dalla prescrizione del medico curante, anche su indicazione del dietista.

La cucina interna consente un alto standard qualitativo; il menù ruota su quattro settimane e segue la stagionalità degli alimenti. È prevista la scelta tra due primi e due secondi, è possibile una terza scelta in caso di necessità. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e freddo.

Il menù è esposto quotidianamente fuori dalla sala da pranzo.

Il vitto viene servito in due turni in modo che i residenti abbiano possibilità di scegliere l'orario a loro più consono. Gli orari indicativi sono i seguenti:

- Colazione: dalle 08.30
- Pranzo: dalle 12.00 e dalle 12.30
- Merenda: dalle 16
- Cena: dalle 18.30 e dalle 19.00

La Direzione garantisce di rispettare, il più possibile, i ritmi di vita della persona. Per questo, nel caso il residente ne avesse la necessità, è possibile consumare il pasto in camera anche al di fuori degli orari sopra indicati.

La Direzione è lieta di ospitare a pranzo e/o a cena parenti o amici previa prenotazione alla reception, che fornirà informazioni circa il costo e la modalità di pagamento.

*Nel rispetto delle indicazioni degli organismi di Sanità Pubblica e della Direzione Socio Sanitaria, è possibile che i servizi possano subire variazioni e/o limitazioni come già avvenuto in seguito alla pandemia da COVID-19, al fine di tutelare la salute di tutti i residenti e degli operatori stessi.*

## PRESENZA DI ANIMALI DOMESTICI NELLE RSA

La Fondazione, consapevole degli effetti benefici e positivi derivanti dal rapporto con gli animali domestici permette loro l'accesso nelle RSA in occasione delle visite. La Direzione deve essere informata in modo da verificare se vi siano le condizioni idonee alla visita.

Il proprietario è responsabile civilmente e penalmente di eventuali danni o lesioni a persone o cose provocate dal proprio animale all'interno della Struttura.

Tutti gli animali devono:

- essere in regola con la profilassi vaccinale;
- essere in buona salute e non avere parassiti.

È obbligatoria la raccolta delle deiezioni.

## ORARI DI VISITA E PERMESSI DI USCITA

Il Centro non ha limiti di orari, è quindi sempre aperto. L'accesso alle residenze può avvenire direttamente dall'ingresso della residenza stessa oppure passando dalla reception e raggiungendo le strutture tramite ascensori e camminamenti coperti.

È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso di tutti gli altri residenti, per non recare disturbo nei momenti più delicati, come quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.



Se le condizioni cliniche lo permettono, il residente può uscire in autonomia, previa richiesta alla Direzione e al personale della residenza, specificandone la fascia oraria.

I residenti autosufficienti o parzialmente autosufficienti, compatibilmente con l'organizzazione della Fondazione, possono usufruire del mezzo della struttura, accompagnati dall'autista e/o dal nostro personale per raggiungere il paese vicino e fare qualche piccola commissione.

In particolari circostanze, previa autorizzazione della Direzione, i familiari possono trattenersi per la notte.

*Nel rispetto delle indicazioni degli organismi di Sanità Pubblica e della Direzione Socio Sanitaria, è possibile che i servizi possano subire variazioni e/o limitazioni come già avvenuto in seguito alla pandemia da COVID-19, al fine di tutelare la salute di tutti i residenti e degli operatori stessi.*

## REGOLE DI BUONA CONVIVENZA

Nell'interesse generale della comunità è vietato:

- fumare in camera e nelle zone comuni interne;
- stendere alle finestre capi di biancheria;
- tenere vasi di fiori ed altri oggetti sui davanzali quando siano pericolosi per l'incolumità di cose o persone;
- utilizzare fornelli a combustione, usare apparecchi rumorosi che possono arrecare disturbo agli altri residenti;
- gettare immondizia, rifiuti ed acqua dalle finestre;
- gettare nel water, bidet o lavabo qualsiasi materia grassa o di altra natura, tale da otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
- conservare alimenti in camera;
- asportare dalle sale da pranzo i cibi e dagli spazi comuni ogni cosa che costituisce il corredo delle sale e degli stessi locali;
- portare cibo dall'esterno. Eventuali deroghe possono essere autorizzate dalla Direzione;
- mantenere alto il volume della musica e/o del televisore.

## ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI

I residenti e/o i familiari e/o rappresentanti legali, per rendersi parte attiva della vita comunitaria, sono invitati a partecipare al Comitato residenti-parenti composto da un minimo di tre membri (Presidente, Vicepresidente e Segretario), con le seguenti funzioni:

- discutere di eventuali problemi e osservazioni dei residenti e porli all'attenzione della Direzione;
- valutare l'efficienza dei servizi offerti dalla RSA (lavanderia, ristorazione, pulizia...);
- valutare il comfort degli ambienti;
- proporre iniziative socioculturali, in collaborazione con le realtà locali per favorire l'integrazione sociale con il territorio.

Il Comitato residenti - parenti organizzerà autonomamente, con l'approvazione degli altri residenti, le modalità di funzionamento del proprio lavoro e degli incontri periodici con la Direzione, che dovranno essere verbalizzati in sede di riunione. Lo staff animativo-educativo è a disposizione per aiutare nell'organizzazione dell'incontro, coinvolgendo i residenti interessati a partecipare.

Il Comitato resterà in carica per un periodo di tre anni. In questo arco di tempo i membri nominati possono sollevarsi dall'incarico previa comunicazione alla Direzione. In tal caso verrà organizzata una nuova assemblea per nominare un nuovo membro del Comitato.

## LA RETTA E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

### RSA I FIORI

#### Modalità convenzionata:

- modulo Base non autosufficienti: quota sanitaria €54,00 e quota sociale € 63,59
- modulo non autosufficienti Bassa Intensità Assistenziale (BIA): quota sanitaria € 44,42 e quota sociale € 63,59

#### Modalità privata:

- autosufficienti: in stanza singola € 84,50, in stanza doppia € 74,50
- non autosufficienti: in stanza singola € 114,50 e in stanza doppia € 104,50

La tariffa potrebbe subire variazioni durante il periodo estivo (01/07-31/08).

### RSA GLI ALBERI

#### Modalità convenzionata:

- modulo base: quota sanitaria €54,00 e quota sociale € 63,59

- modulo cognitivo comportamentale: quota sanitaria € 68,53 € e quota sociale € 59,09
- modulo stati vegetativi permanenti: quota sanitaria € 65,72 e quota sociale € 59,09.

#### **Modalità privata:**

- non autosufficienti: € 104,50
- modulo cognitivo comportamentale: € 125,00
- modulo stati vegetativi permanenti: € 120,00

La tariffa potrebbe subire variazioni durante il periodo estivo (01/07-31/08).

È possibile corrispondere la retta tramite contanti, carte di credito, assegno o bonifico bancario. Il pagamento è a fatturazione anticipata.

È possibile per gli accompagnatori, a discrezione della Direzione, pernottare in struttura al costo di €65,00 al giorno.

*Nel rispetto delle indicazioni degli organismi di Sanità Pubblica e della Direzione Socio Sanitaria, è possibile che i servizi possano subire variazioni e/o limitazioni come già avvenuto in seguito alla pandemia da COVID-19, al fine di tutelare la salute di tutti i residenti e degli operatori stessi.*

## **PRESTAZIONI ESCLUSE DALLA RETTA PER TUTTI I RESIDENTI**

I residenti delle RSA possono usufruire di servizi aggiuntivi, da considerarsi extra rispetto a quelli previsti dalla quota sanitaria. Tali servizi possono essere aggiunti in fattura oppure pagati direttamente dal residente al fornitore del servizio. Per conoscere l'importo dei vari servizi offerti è necessario contattare la reception.

Di seguito si riporta l'elenco dei servizi a pagamento a disposizione del residente:

- **podologo:** il podologo è presente in struttura periodicamente.
- **terapia riabilitativa individuale:** se il residente o il familiare lo desidera può attivare un pacchetto di sedute fisioterapiche individuali, contattando il coordinatore dell'area fisioterapica.
- **ristorazione:** è possibile invitare a pranzo e/o a cena parenti e amici, previa prenotazione alla reception. Il costo e la modalità del pagamento sono stabiliti dalla Direzione.
- **parrucchiere/barbiere:** si può usufruire del parrucchiere presente in struttura settimanalmente.
- **lavanderia:** il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti del residente.

- **bar:** è presente un bar per l'erogazione di bevande non alcoliche, caffè, tè o similari e gelati.
- **giornali e riviste:** i principali quotidiani e le riviste di più ampia diffusione possono essere ordinati alla reception prenotandoli con almeno un giorno di anticipo. Saranno recapitati all'interessato e addebitati sul conto.
- **piccoli acquisti:** per i residenti che ne faranno richiesta, è possibile commissionare alla reception piccoli acquisti che verranno effettuati dal personale della struttura ed addebitati sul conto;
- **spostamenti:** se il residente ha necessità di raggiungere luoghi che prevedono una lunga percorrenza può rivolgersi ad associazioni di volontariato.

## SEZIONE 2: Organizzazione interna

### FIGURE PROFESSIONALI

All'interno delle RSA è presente un'equipe multiprofessionale, coordinata dal Direttore Socio Sanitario composta da: infermieri, oss, animatori, fisioterapisti, logopedisti. Il team si prende quotidianamente cura dei residenti, personalizzandone l'assistenza e rendendoli partecipi e coinvolti nelle diverse attività. La Fondazione, anche se non richiesto dalla normativa, ha inserito nel team la figura dello psicologo a supporto dei residenti, familiari e operatori, in quanto ritiene il benessere psicologico fondamentale per la qualità di vita in RSA.

Nelle prime settimane in RSA viene posta una grande attenzione al nuovo residente per valutare eventuali cambiamenti clinici e la compatibilità tra le sue esigenze e le caratteristiche della struttura. Nella fase di ingresso e durante la permanenza in struttura la Referente infermieristica sarà il principale punto di riferimento per conoscere le informazioni cliniche e assistenziali.

Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica, dal colore della casacca e dal colore della riga presente sulle divise che indossa:

**Camice bianca: medico**

**Casacca azzurra: referente infermieristica**

**Casacca verde: customer satisfaction**

**Divisa bianca con riga azzurra: infermiere**

**Divisa bianca con riga verde: OSS**

**Divisa bianca con riga gialla: ADB**

**Polo arancione: animatore/educatore professionale**

## **Polo blu: fisioterapista**

### **Direttore Socio Sanitario**

È responsabile del buon andamento e dell'organizzazione delle RSA.

È a disposizione per colloqui telefonici con residenti, parenti e rappresentanti legali; per incontri in presenza si consiglia di prendere appuntamento telefonando alla reception del Centro (0573/66032).

### **Direttore Operativo**

Ha il ruolo di coordinare ed ottimizzare le attività amministrative, operative e procedurali della Struttura per renderle più efficaci e funzionali alla mission aziendale.

### **Responsabile di Presidio**

Verifica e coordina i fornitori dei servizi esternalizzati relativi al comfort alberghiero. Segue l'attività degli operatori del servizio ristorazione interno, verifica la corretta applicazione delle norme igieniche per garantire la sicurezza nella preparazione e somministrazione di alimenti e bevande. Si rapporta con i residenti ed i loro familiari cercando di accogliere e soddisfare, per quanto possibile, le loro richieste.

### **Referente infermieristica**

Si occupa della gestione della residenza, sia degli aspetti relativi all'assistenza di base che per quelli infermieristici. Cura i rapporti con i familiari, rappresentanti legali e medici di medicina generale fornendo loro informazioni sanitarie e sociali sullo stato di salute dei residenti. È contattabile telefonicamente presso la Centro (0573/66032).

### **Customer satisfaction**

È di supporto alla referente infermieristica nella gestione diretta delle residenze, sia per lo svolgimento delle attività di assistenza che per gli aspetti logistici di gestione della residenza. Come la referente, la customer satisfaction è disponibile per familiari e residenti fornendo loro spiegazioni o accogliendo eventuali criticità da loro riscontrate.

È contattabile telefonicamente presso la Centro (0573/66032).

## **Infermieri**



L'infermiere garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche da parte del Medico di Medicina Generale (MMG), condividendole con l'equipe assistenziale. Partecipa attivamente alla identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività, mantiene inoltre una comunicazione costante con il familiare o persona di riferimento per il residente.

### **Operatore Socio Sanitario (OSS) / Assistente di Base (ADB)**

Si occupano della cura della persona sia dal punto di vista assistenziale che sociale, promuovono la relazione e l'integrazione tra residenti, favorendo il benessere e l'autonomia degli stessi.

### **Animatore/Educatore professionale**

Ha il compito di promuovere la socializzazione tra residenti e mantenere attive le capacità residue di ognuno, attraverso attività di laboratorio e di animazione seguendo un piano di attività annuale redatto anche in base ai desideri dei residenti stessi. Cura i rapporti con le realtà esterne e con i familiari.

### **Coordinatrice area fisioterapica:**

È responsabile dell'organizzazione del servizio e dei turni del personale fisioterapico e logopedico esposti nelle bacheche delle residenze.

Può essere contattata anche nel caso si desideri effettuare sedute fisioterapiche individuali, che non rientrano nella quota sanitaria.

### **Fisioterapisti**

I fisioterapisti si occupano delle attività fisioterapiche di gruppo, finalizzate al mantenimento e se possibile al recupero parziale del residente, al fine di fornire o restituire alla persona una migliore qualità di vita.

### **Psicologa:**

Promuove il benessere dei residenti, dei familiari e del personale. Come membro dell'equipe sanitaria interviene prendendo in carico i bisogni psicologici e specifici dei residenti per migliorarne la qualità di vita

### **Medici Specialisti**

È garantita periodicamente la consulenza di medici specialisti.

Il Centro Socio Sanitario può fornire su richiesta consulenze specialistiche con diversi professionisti con cui collabora.

### **Personale addetto ai servizi generali**

Uffici e segreteria: presenza giornaliera.

Personale di cucina: presenza giornaliera

Manutenzione: presenza giornaliera

### **Attività assegnate in appalto esterno**

Lavanderia piana e personale, manutenzioni varie, pulizie.

## **RAPPORTI CON IL PERSONALE**

Il residente:

- deve mantenere con il personale rapporto di reciproco rispetto e comprensione;
- nel caso in cui debba avanzare delle richieste straordinarie e segnalare inadempimenti nel servizio, può rivolgersi alla Direzione;
- non può pretendere alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio e non deve fare pressione sul personale stesso per ottenere trattamenti di favore;
- non deve dare compensi in denaro.

## **TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICA**

Ogni residente al momento dell'ingresso in RSA dovrà indicare il MMG di propria fiducia che, come previsto dalla normativa regionale, si occuperà del suo stato di salute. Al momento dell'ingresso si consiglia, se non residenti nella zona, di scegliere un MMG che già afferisce alla struttura.

Nel caso in cui il MMG richieda indagini strumentali il referente infermieristico provvederà a richiedere la prestazione presso gli ambulatori dell'ASL, tramite appuntamento al Centro Unico Prenotazioni di zona.

La Struttura è tenuta a:

- predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali da verificare periodicamente con il MMG;

- contattare il MMG, in caso di necessità;
- in caso di malattia, prestare tutte le cure necessarie prescritte dal MMG, ove compatibile con la permanenza in struttura;
- fornire le necessarie prestazioni infermieristiche;
- curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei farmaci prescritti dal MMG;
- organizzare il trasporto in ospedale della persona, su disposizioni del MMG, o in caso di ricovero d'urgenza e mantenere costanti rapporti durante il periodo di degenza;
- avvisare i familiari e/o i rappresentanti legali in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata;
- assicurarsi affinché il residente segua la dieta prescritta dal proprio MMG.



## SEZIONE 3: Informazioni utili

### DIMISSIONI

Sia in caso di ricovero permanente che temporaneo, è necessario comunicare con almeno 10 giorni di anticipo la volontà di essere dimesso dalla struttura.

La dimissione del residente può avvenire, inoltre:

- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica del residente richieda un trattamento sanitario o assistenziale che la Fondazione non è in grado di fornire;
- per morosità nei pagamenti della retta;
- per manifestata grave e perdurante incompatibilità del residente o dei suoi familiari con l'ambiente delle RSA e con gli altri residenti;
- in caso di mancato rispetto delle regole previste nel regolamento interno e nella carta dei servizi.

Alla dimissione l'infermiere prepara i documenti personali e la documentazione prodotta durante il soggiorno compresa una lettera di dimissione infermieristica che indirizza il residente/famiglia nelle attività assistenziali da proseguire al proprio domicilio.

La persona residente, come da normativa regionale vigente, ha diritto alla conservazione del posto dietro pagamento del corrispettivo indicato nel contratto d'ingresso nei seguenti casi:

- necessità di cure presso ospedali o case di cura fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni;
- motivi familiari per un periodo non superiore a 7 (sette) giorni all'anno.

### CUSTODIA VALORI E RESPONSABILITA' CIVILE

Il residente ha la massima libertà nella gestione del proprio denaro. In particolare, si ricorda che la Fondazione non assume alcuna responsabilità per valori conservati nella stanza del residente e per gli eventuali danni o le possibili perdite di effetti personali e/o di ausili protesici (a titolo informativo ma non esaustivo: protesi dentali, apparecchi acustici, etc...). In caso di necessità è possibile depositare piccoli oggetti di valore o modeste somme di denaro presso la Direzione del Centro. Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere alla reception.

Al momento della dimissione del residente, o in caso di decesso, la custodia valori verrà restituita agli aventi diritto registrando l'avvenuta estinzione.

La Fondazione, al fine di tutelare i beni di un residente, qualora questi non fosse in grado di disporvi responsabilmente, non permetterà ad alcuno di portare via cose di proprietà del residente senza la necessaria autorizzazione.

## RAPPORTI CON LA COMUNITA' LOCALE

Le RSA si impegnano ad operare in collegamento con le realtà presenti sul territorio. Favoriscono la partecipazione del residente, compatibilmente con il suo stato di salute, ad iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali presenti nella zona. Il residente può dedicarsi, autonomamente oppure accompagnato, ad attività occupazionali sia all'interno che fuori dal Centro, previa comunicazione al Direttore. L'organizzazione delle attività, dei servizi e le modalità di uso degli spazi e delle attrezzature con i relativi orari ed ogni eventuale variazione, sarà resa nota ai residenti oltre che verbalmente, anche mediante avvisi esposti nei luoghi comuni e nelle bacheche delle RSA. La struttura collabora con associazioni di volontariato ed enti locali previo accordo con la struttura e nel rispetto delle regole interne, al fine di variare l'offerta delle attività proposte.

## RAPPORTI CON LA FAMIGLIA

Durante il periodo di permanenza presso il nostro Centro, l'equipe assistenziale mantiene costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali del residente. All'interno della struttura sono presenti diverse aree comuni in cui il residente può trascorrere tempo con i suoi familiari; nel caso in cui la famiglia desideri avere un incontro più riservato può farne richiesta.

Per eventuali ricoveri ospedalieri o necessità di accertamenti diagnostici gli infermieri provvederanno a contattare la famiglia, aggiornando i parenti sullo stato di salute.

I residenti possono facilmente ricevere o fare telefonate ai telefoni cordless della struttura o dai propri cellulari. La struttura dispone di vari supporti telematici per le videochiamate.

È possibile inviare e ricevere corrispondenza presso il nostro Centro, avendo cura di far specificare sulla busta, oltre al nominativo del destinatario, l'indirizzo: "c/o Fondazione F. Turati – Via F. Turati, n° 86 Gavinana – 51028 San Marcello Piteglio". Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire della posta elettronica alla mail [gavinana@fondazioneturati.it](mailto:gavinana@fondazioneturati.it) o del ns. numero di fax 0573/66045.

## **SEZIONE 4: Qualità organizzativa e clinico assistenziale**

La Fondazione dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività riguardanti qualità, tutela e sicurezza del residente. La Fondazione persegue il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate attraverso un monitoraggio costante sia della qualità percepita dai residenti che della qualità clinico-assistenziale e organizzativa-gestionale. L'attestazione dei requisiti richiesti dall'accreditamento è parte di questo lavoro.

La qualità percepita viene monitorata internamente mediante l'utilizzo di questionari somministrati a residenti e familiari e riunioni periodiche tra Direzione e residenti. Le RSA della Fondazione di Gavinana aderiscono al marchio Qualità e Benessere (Q&B), ovvero uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali, attraverso il rispetto di 12 valori: rispetto, autorealizzazione, operosità, affettività, interiorità, comfort, umanizzazione, socialità, salute, libertà, gusto e vivibilità. Il Centro ha ottenuto fin dal 2018 il riconoscimento del marchio Q&B.

La qualità assistenziale ed organizzativa è misurata e valutata sia attraverso indicatori di qualità richiesti dall'Accreditamento Istituzionale sia con quelli del Management e Sanità della Scuola Sant'Anna di Pisa che dell'osservatorio RSA della LIUC Business School.

### **DOCUMENTAZIONE DEL RESIDENTE**

Al momento dell'ingresso in struttura, insieme alla domanda di ammissione (modalità privata) o al Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) predisposto dalla Società della Salute (modalità convenzionata), l'ufficio accettazione predispone una cartella amministrativa che contiene, oltre ai documenti citati precedentemente, il contratto d'ingresso, il modulo per l'attivazione servizi a pagamento, il modulo per il trattamento dei dati sensibili e copia dei documenti personali del nuovo residente (carta d'identità e tessera sanitaria). Tutta la modulistica dovrà essere firmata dal residente stesso o dai familiari/rappresentanti legali. L'accoglienza del residente è gestita dal personale infermieristico ed assistenziale che acquisirà tutte le informazioni cliniche e terapeutiche utili per il soggiorno dal residente, dai suoi familiari e da quanto riportato dal MMG sulla domanda di ammissione.

La documentazione clinico assistenziale del residente sarà principalmente costituita da:

- Cartella Integrata
- PAI

La cartella integrata del residente viene conservata in residenza per tutto il periodo di degenza, è compilata da tutte le figure professionali sanitarie e non che partecipano al percorso del residente e riporta il suo stato di salute, le valutazioni effettuate ecc. La cartella integrata è corredata da una serie di moduli utilizzati dai diversi professionisti per le valutazioni e dalla scheda di terapia.

Il PAI è il piano individualizzato assistenziale, compilato da tutte le figure dell'equipe multidisciplinare, ovvero il piano di lavoro specificatamente costruito sulla base delle problematiche e peculiarità della persona. Il PAI determina le metodologie d'intervento scelte per raggiungere gli obiettivi che i professionisti stabiliscono per ogni residente. Viene rivalutato ogni tre mesi o ad ogni variazione clinica.

Il PAI di ogni residente viene discusso e condiviso tra le diverse figure; a tali incontri può partecipare il residente stesso, il familiare e/o il rappresentante legale. Il documento verrà comunque sottoscritto da una delle figure citate, in modo che il percorso del residente sia sempre condiviso.

Al termine della degenza si procede all'archiviazione della cartella sanitaria e della cartella amministrativa: archiviazione di cui è responsabile la Direzione.

Per richiedere copia della cartella del residente dovrà essere inoltrata richiesta scritta alla Direzione che la rilascerà entro 30 giorni. Previo pagamento in contanti o bonifico bancario, la copia potrà essere ritirata personalmente dal residente o da persona delegata (delega scritta con copia del documento di identità del delegante), oppure inviata per mail o per raccomandata AR con costo a carico del destinatario.

## FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La formazione e l'aggiornamento avvengono secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e dai contratti di lavoro. La Direzione Risorse Umane gestisce l'attività formativa organizzando i corsi che costituiscono il piano di formazione aziendale sulla base di quanto è emerso dalle richieste provenienti dalla Referente Infermieristica e dai questionari di analisi dei bisogni formativi somministrati a tutti gli operatori.