Carta dei Servizi
RSA - I FIORI

Fondazione
Filippo Turati Onlus

GAVINANA

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

RSA - I FIORI

GAVINANA

Data di emissione: 25/10/2022
Data di revisione: 18.09.2023
Indice di revisione: Rev 03

Indice

PRESENTAZIONE

1. Mission 3
2. Vision 3
3. La nostra storia 4
4. Le nostre sedi 5
5. Come contattarci 7
6. Come raggiungerci 7

INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

1. Presentazione della RSA 11
2. Modalità di accesso 12
3. Retta di degenza e modalità di pagamento 13
4. Documenti necessari all'ingresso 14
5. Dimissioni 15

VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi 17
2. Altri professionisti sanitari 18
3. Cura della persona 18
4. Come si svolge la giornata 18
5. Come parlare con noi 19
6. Come parlare con il proprio caro 20
7. Servizio ristorazione 20
8. Visite ai residenti 21
9. Regole di comportamento in struttura 22
10. Associazioni di volontariato e tutela 24
11. Incontro con il Direttore e comitato parenti 24
12. Assistenza religiosa 24

SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologo 27
2. Parrucchiere e barbiere 27
3. Servizio lavanderia 27
4. Servizio di trasporto 27
5. Bar 28
6. Giornali e riviste 28
7. Piccoli acquisti 28
8. Servizio corrispondenza 28
9. Segreteria e cassa 28

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 31
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 31
3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B 31
4. Standard qualità 33
5. Indagine sul grado di soddisfazione 33
6. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 33
7. Privacy 33

La Fondazione
FILIPPO TURATI

Gentile Signore/a,
la Carta dei Servizi è lo strumento con cui le strutture della Fondazione Filippo Turati fanno conoscere agli utenti la propria organizzazione. Ha lo scopo di dare alcune indicazioni per aiutarli a conoscerle meglio, valutarle e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi offerti. Consapevoli che la permanenza crea nella persona e nei suoi familiari aspettative, paure e incertezze, i nostri Centri offrono personale qualificato che integra la cura con una particolare attenzione ai rapporti umani, circondati da un ambiente confortevole.
Saremo lieti di valutare gli eventuali suggerimenti che ci vorrà fornire, per migliorare le nostre attività.

Il Presidente

1 PRESENTAZIONE

1. Mission
2. Vision
3. La nostra storia
4. Le nostre sedi
5. Come contattarci
6. Come raggiungerci

1. Mission

La Fondazione si impegna nella promozione della qualità e della sicurezza delle persone che assiste creando un valore aggiunto per chi cura e per chi è curato.

Valore insieme: aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del lavoro svolto da tutti gli operatori che prestano la loro opera all'interno della struttura. Valorizzare ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile per rendere lo svolgimento delle attività quotidiane più facile.

Qualità: lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche, che differenzi il nostro operato e caratterizzi il lavoro della Fondazione. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associata alla sicurezza dei nostri pazienti e di tutti gli operatori.

Sicurezza: ci impegniamo per creare una nuova cultura della sicurezza basata sul fatto che sbagliare fa parte della natura dell'uomo, colpevolizzare non rimedia all'errore, serve parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.

2. Vision

Obiettivo principale della Fondazione è la risoluzione o il miglioramento dei problemi di natura fisica dei pazienti, favorendone il recupero funzionale, l'autonomia e l'efficienza per migliorare la qualità di vita e l'equilibrio psicofisico. La Fondazione rivolge la propria attività a persone considerate fragili per età e disabilità.

Garantisce l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione dei propri assistiti attraverso:

- competenza ed accuratezza professionale;
- cortesia e professionalità degli operatori;
- partecipazione di tutti i professionisti sanitari al miglioramento continuo della qualità delle cure;
- completezza e modernità delle apparecchiature riabilitative;
- comfort ambientale;
- rispetto di quanto offerto.

3. La nostra storia

La Fondazione opera da oltre 50 anni nel campo dell'assistenza, della sanità, dell'educazione e della cultura. È stata costituita il 03 Aprile 1965, l'anno successivo alla nascita è stata istituita Ente Morale, nel 1997 ha ottenuto dall'ONU il riconoscimento di Organizzazione Non Governativa Associata, per poi nel 1998 essere qualificata ONLUS, cioè un Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. La sua sede centrale si trova a Pistoia.

Fondatore è l'On. Antonio Cariglia – esponente di primo piano del riformismo italiano –, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 Febbraio del 2010, volle intitolarla a Filippo Turati proprio per sottolineare il carattere solidaristico delle varie attività che sono rivolte a quanti, per le cause più varie, fisiche, psicologiche, economiche, anagrafiche, si trovano in una situazione di svantaggio. Il suo successore è stato il fratello Dott. Nicola Cariglia, che ha diretto la Fondazione verso una visione dei servizi sempre più moderna e connessa alle esigenze della società. Alla sua morte, avvenuta nel settembre del 2022, il CdA ha nominato il nuovo Presidente.

4. Le nostre sedi

La Fondazione ha sedi in Toscana, Lazio e Puglia e Sede Legale e Amministrativa a Pistoia.

In Toscana a Pistoia:

- Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica (CTF) convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.
- Centro Sanitario Pistoiese Koinos, che eroga prestazioni in forma privata, comprensivo del Centro di Riabilitazione Kineia.
- Centro Diurno per persone disabili convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.

In Toscana a Gavinana (PT):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di due Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) che ambulatoriale.

Nel Lazio a Zagarolo (RM):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una RSA ad alto mantenimento, una RSA modulo residenziale estensiva per non autosufficienti ed un Centro di Riabilitazione ambulatoriale (Ex. art. 26) e domiciliare.

In Puglia a Vieste (FG):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una Residenza Sanitaria per Anziani (RSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) e un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) che ambulatoriale.

Tutte le residenze della Fondazione erogano prestazioni sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che in forma privata.

Pistoia

CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA
Attività di riabilitazione ortopedica e neurologica a livello ambulatoriale in convenzione con il SSN

KOINOS - CENTRO SANITARIO PISTOIESE
KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE
Poliambulatorio con attività diagnostiche, cliniche, strumentali e riabilitative erogate in forma privata

Gavinana - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione residenziale (48 posti letto) e un'attività di riabilitazione ambulatoriale
- RSA "Gli Alberi" (70 posti letto)
- RSA "I Fiori" (60 posti letto)
- RSD "I Prati" (52 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.

Zagarolo - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per l'età adulta e l'età evolutiva (ex art. 26)
- RSA Alto Mantenimento (60 posti letto)
- RSA Estensiva per non autosufficienti (40 posti letto)

Tutte le attività sono convenzionate con il SSN.

KINEIA - CENTRO DI RIABILITAZIONE
Prestazioni riabilitative rivolte all'età adulta e all'età evolutiva erogate in forma privata.

Vieste - Centro Socio Sanitario

Comprende:
- Centro di Riabilitazione residenziale (60 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale
- RSA Anziani non autosufficienti (20 posti letto)
- RSD Disabili psico-fisici (20 posti letto)

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.

5. Come contattarci

Principali recapiti telefonici

Telefono: 0573 - 66032
Fax: 0573 - 66045
Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-Mail: gavinana@fondazioneturati.it

fondazionefilippoturati-onlus fondazioneturati

6. Come raggiungerci

L'RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) "I Fiori" fa parte del Centro Socio Sanitario di Gavinana situato in un grande parco di sette ettari a Gavinana, nel comune di San Marcello Piteglio, in Via F. Turati n. 86. Gavinana è un piccolo centro turistico della Montagna Pistoiese, situato a 820 metri sul livello del mare.
La struttura è raggiungibile sia con i mezzi pubblici (treno e autobus) che in auto:

IN AUTO

Da Bologna: • Da Bologna: su A1 uscita Sasso Marconi. Prendere raccordo A1/SS325. Prendere SS64 a Ponte della Venturina girare su SP632 per Pontepetri. A Pontepetri girare su SS66 per San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Firenze: su A11/E76 uscita di Pistoia. Prendere raccordo A11/SS64. Girare su SS66 per Abetone/San Marcello P.se. Dopo Campotizzoro svoltare a destra in direzione Gavinana su SP18.

Da Lucca: su SS12 in direzione Abetone fino a La Lima. Proseguire poi su SS66 in direzione San Marcello P.se. Dopo San Marcello P.se svoltare a sinistra in direzione Gavinana su SP18.

IN TRENO (www.ferroviedellostato.it):
Da Bologna: treno regionale per Porretta Terme. Da Porretta treno per Pistoia. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65);

Da Firenze: treno regionale per Pistoia. Da Pistoia treno per Porretta. Stazione di Pracchia. Collegamento per Gavinana con autobus (BluBus-Copit linea 65);

Da Lucca: treno regionale per Bagni di Lucca. Collegamento con autobus VaiBus (linea E47) fino a San Marcello P.se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

IN AUTOBUS (www.blubus.it) (www.lazzi.it):
Da Pistoia: BluBus-Copit linea 54 per San Marcello P.se – Abetone – Pievepelago con coincidenza a Campotizzoro;

Da Pracchia: linea 65 per Maresca – Gavinana – San Marcello P.se;

Da Bagni di Lucca: VaiBus linea E47 fino a San Marcello P.se e poi autobus BluBus-Copit per Maresca-Gavinana-Pracchia (linea 65).

C'è sempre qualcuno
che si prenderà
cura di te...

2 INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTURA

1. Presentazione della RSA
2. Modalità di accesso
3. Retta di degenza e modalità di pagamento
4. Documenti necessari all'ingresso
5. Dimissioni

Presentazione della
RSA "I Fiori"

1. Presentazione della RSA

La RSA "I Fiori" si sviluppa su tre livelli, dispone di 60 posti letto suddivisi in camere doppie al primo piano e singole al secondo, tutte dotate di bagno accessibile e accessoriato con idonei ausili. La struttura ospita persone anziane autosufficienti, parzialmente autosufficienti e non autosufficienti. Inoltre, all'interno della residenza c'è un modulo Bassa Intensità Assistenziale (BIA), per residenti il cui grado di non autosufficienza è di gravità intermedia.

Al pianterreno è collocata una spaziosa sala da pranzo, che può accogliere anche parenti ed amici, due sale soggiorno dove si svolgono le attività ludico ricreative, un ampio e luminoso atrio arredato per poter essere utilizzato come spazio di condivisione e la cucina centralizzata. La struttura si caratterizza per l'ampiezza di tutti gli spazi, la luminosità, l'alta qualità dei materiali utilizzati e l'elevato livello delle rifiniture. In tutta la residenza è possibile utilizzare la rete Wi-Fi messa a disposizione del Centro.

Invitiamo i nostri residenti, per sentirsi maggiormente a casa, a personalizzare le loro camere con oggetti cari, poster, quadri, fotografie, creazioni personali

e piccoli arredi a loro cari. La personalizzazione terrà sempre conto della sicurezza dei residenti secondo la normativa vigente.
In caso di particolari necessità organizzative, la Direzione può ritenere opportuno spostare temporaneamente il residente in un'altra camera.
Tutti gli ambienti del Centro Socio Sanitario sono tra loro collegati da camminamenti coperti e riscaldati che permettono ai residenti di passeggiare anche durante il periodo invernale e di spostarsi da una residenza all'altra per usufruire dei servizi comuni. La percorribilità interna è priva di barriere architettoniche, dotata di ascensori con accesso alle carrozzine.
In estate e quando il clima lo consente è possibile fruire degli spazi esterni della Residenza, opportunatamente attrezzati per il soggiorno.

2. Modalità di accesso

La Fondazione ritiene importante che la persona che desidera entrare nella nostra struttura, prima della sua decisione, possa conoscerla meglio. Il personale dell'ufficio accettazione programmerà un incontro affinché la persona, insieme ai familiari, possa visitare gli spazi di vita comunitari, le camere, vedere le attività di intrattenimento e svago che si svolgono in quel momento e conoscere alcuni degli operatori.
In tale occasione il personale dell'ufficio accettazione fornirà tutte le informazioni relative all'erogazione dei servizi ed alle procedure per l'ingresso in RSA. Qualora non fosse possibile tale visita, il personale comunque fornirà tutte le informazioni possibili sia telefonicamente che tramite l'invio di e-mail.
L'accesso può avvenire in forma privata (pagamento totale della retta) o convenzionata (pagamento solo della quota sociale che varia in base al proprio ISEE). La quota sanitaria dovuta solo per i non autosufficienti è a carico dell'ASL.
Per la forma convenzionata, occorre rivolgersi agli assistenti sociali del comune di residenza (PUNTO INSIEME) della persona interessata esprimendo la preferenza di soggiornare presso l'RSA "I Fiori". L'assistente Sociale aprirà la pratica che invierà all'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale

(UVM) per una valutazione complessiva sia sociale che sanitaria. L'UVM predisporrà, condividendo con il cittadino, un Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) in cui sono indicati i bisogni sociosanitari rilevati e la tipologia di assistenza che dovrà essere erogata. Dopo l'apertura della pratica, nel caso venga accolta, la richiesta sarà inviata presso i nostri uffici.
Per ambedue le modalità di accesso in Struttura, il personale dell'ufficio accettazione invierà la domanda di ammissione al futuro residente/famiglia o al rappresentante legale; questa è scaricabile anche direttamente dal sito della Fondazione, alla voce modulistica. La domanda di ammissione è costituita da due sezioni, una generale e l'altra di pertinenza medica. Quest'ultima sarà compilata dal Medico di Medicina Generale (MMG) e contiene sia dati anamnestici che la terapia farmacologica in corso, al fine di poter individuare e garantire il percorso assistenziale più idoneo. Se l'utente è a domicilio, sarà 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 in altra struttura, gli accordi per il trasferimento saranno presi direttamente con il personale preposto e comunicati successivamente ai familiari.

3. Retta di degenza e modalità di pagamento

La segreteria del Centro è a vostra disposizione per dare informazioni sui costi della retta di degenza in forma privata (0573.66032). La retta di degenza potrà essere aggiornata annualmente dal 1° Gennaio e soggetta ad indicizzazione ISTAT per la quota sociale. Entro il giorno 10 del mese deve essere saldato l'importo totale costituito dalla retta del mese in corso più le spese extra del mese precedente.
L'importo può essere corrisposto con le seguenti modalità:

- **Bancomat**, oppure in contanti (nei limiti stabiliti dalla normativa vigente) durante gli orari di apertura della Reception ovvero tutti i giorni

feriali dalle ore 08.30 alle ore 17.00. I festivi dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.00 alle 16.00;

- con invio di **assegno bancario** previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto;
- tramite **bonifico bancario**.

Al momento del pagamento sarà consegnata o spedita la fattura quietanzata della retta a proprio carico.

4. Documenti necessari all'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura sono necessari i seguenti documenti:

- fotocopia della tessera sanitaria;
- fotocopia del codice fiscale;
- fotocopia di un documento di riconoscimento valido;
- in caso di rapporto convenzionato, impegnativa convalidata;
- fotocopia di eventuale certificato d'invalidità;
- fotocopia della documentazione sanitaria relativa al periodo antecedente al ricovero (accertamenti diagnostici, cartelle cliniche, esami ematochimici e radiografici, analisi); eventuali originali saranno restituiti alla dimissione;
- relazione medica sulla terapia in atto con indicazione dei farmaci, posologia, orario e via di somministrazione, durata del trattamento. La relazione dovrà essere munita di timbro e firma del MMG;
- per gli aventi diritto, attestato comprovante l'esenzione dal ticket;
- piccola scorta iniziale di farmaci. Il MMG provvederà alle prescrizioni successive;
- certificazioni obbligatorie da normativa sanitaria Covid-19.

5. Dimissioni

Sia in caso di soggiorno sia permanente che temporaneo, è necessario comunicare con almeno 10 giorni di anticipo la data in cui si vuole cessare il proprio contratto.

Alla dimissione l'infermiere referente della residenza 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.

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

"Nel pianificare l'assistenza, non ci dimentichiamo mai che ogni persona deve essere ascoltata e compresa"

3 VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi
2. Altri professionisti sanitari
3. Cura della persona
4. Come si svolge la giornata
5. Come parlare con noi
6. Come parlare con il proprio caro
7. Servizio ristorazione
8. Visite ai residenti
9. Regole di comportamento in struttura
10. Associazioni di volontariato e tutela
11. Incontro con il Direttore e comitato parenti
12. Assistenza religiosa

1. Chi si prende cura di Voi

Noi vogliamo prenderci cura dei nostri residenti personalizzandone l'assistenza e rendendoli partecipi e coinvolti nelle diverse attività.

All'interno della RSA è presente un'equipe multiprofessionale (infermieri, oss, animatori, fisioterapisti, logopedisti, psicologi) che se ne prende giornalmente cura. Soprattutto nelle prime settimane di vita in RSA il nuovo residente viene osservato attentamente per valutare eventuali cambiamenti clinici e la compatibilità tra le sue esigenze e le caratteristiche della struttura.

Gli operatori sono coordinati dal Direttore Socio Sanitario, che rappresenta il Responsabile della RSA, principale contatto per le famiglie quando un proprio familiare entra in struttura, ma anche durante tutta la sua permanenza.

Il personale è riconoscibile dal cartellino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica e dal colore delle divise che indossa:

Medico

Referente infermieristico

Customer satisfaction

Infermiere

OSS

Animatore/educatore professionale

Fisioterapista

2. Altri professionisti sanitari

Dal punto di vista medico, il residente sarà seguito dal MMG individuato per libera scelta. È garantita periodicamente la consulenza di medici specialisti (cardiologo, geriatra, neurologo).

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

3. Cura della persona

Il nostro personale dell'assistenza garantisce un'adeguata, puntuale e corretta gestione delle attività quotidiane del residente:

- Igiene personale
- Vestizione e svestizione
- Bagno assistito
- Cura della persona
- Idratazione e alimentazione
- Gestione dell'incontinenza

Particolare attenzione ed impegno viene posto nel mantenere la massima dignità durante l'igiene personale e l'assistenza, eseguite in ambienti che garantiscano sempre la riservatezza.

4. Come si svolge la giornata

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria. Gli operatori si impegnano a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli residenti nel rispetto dei loro ritmi di vita personale, delle loro abitudini e dei loro spazi, equilibrandoli a regole organizzative definite.

Conoscere e rispettare la persona cercando di garantire il più possibile i suoi ritmi di vita, la sua dignità, i suoi valori e i suoi spazi. Cercare di au-

e coltivando anche le potenzialità inespresse di ciascuno. Proponiamo ai residenti due diverse fasce orarie relative al servizio ristorazione, sia per il pranzo che per la cena, in modo che ciascuno possa essere accontentato a seconda delle proprie esigenze.

- **Dalle ore 06.30** – risveglio e igiene personale;
- **Dalle ore 08.30** – colazione;
- **Dalle ore 09.30** – attività di animazione, attività riabilitative, visite sanitarie, attività libere;
- **Dalle ore 12.00** e **dalle ore 12.30** – pranzo;
- **Dalle ore 14.00** – riposo pomeridiano;
- **Alle ore 16.00** – merenda;
- **Dalle ore 16.30** – attività ricreative, visite sanitarie, attività libere;
- **Dalle ore 18.30** e dalle ore 19.00 – cena;
- **Dalle ore 20.00** – igiene personale, preparazione del riposo notturno.

Nelle ore notturne il personale assistenziale vigila sul riposo dei residenti provvedendo alle regolari e necessarie attività.
Le attività ricreative, svolte giornalmente, sono affisse nelle aree comuni così da poter decidere la propria partecipazione o meno. Il piano delle attività mensili è affisso nella bacheca della RSA, su cui è possibile trovare sia documenti dell'organizzazione (Carta servizi, Regolamento, Organigramma) che informazioni/comunicazioni di altro tipo.
Oltre alle attività svolte in struttura dagli animatori, durante l'anno vengono proposte molteplici attività quali: concerti, presentazioni di libri, mostre di pittura, mostre fotografiche.
Durante il periodo estivo nel parco del Centro vengono organizzati spettacoli teatrali, musicali e cabaret con la partecipazione di noti personaggi dello spettacolo, aperti anche al pubblico esterno.

5. Come parlare con noi

Le persone a cui far riferimento per ricevere chiarimenti o dare informazioni, oltre all'ufficio accettazione, sono il

Direttore dell'RSA nonché Direttore Operativo e la Responsabile di Presidio. Entrambi li potete trovare in orario di apertura negli uffici della Direzione. Per quanto riguarda gli aspetti legati all'assistenza potete fare riferimento alla responsabile che troverete direttamente nella residenza. Durante il periodo di permanenza, tutta la nostra equipe mantiene costanti i rapporti con la famiglia e/o i rappresentanti legali del residente. Se vi sono necessità, o urgenti comunicazioni saremo noi a contattarvi ai numeri telefonici che ci avrete lasciato all'ingresso in struttura. Per essere sicuri di potervi dare ascolto, chiamateci per fissare un appuntamento, ci dispiacerebbe non potere essere disponibili. Gli uffici della Direzione delle RSA sono ubicati in una posizione centrale per tutto il Centro Socio Sanitario. Sono facilmente accessibili, raggiungibili sia a piedi che con ascensori, attraverso camminamenti interni. La Presidenza non è in struttura poiché ubicata nella sede legale a Pistoia.

6. Come parlare con il proprio caro

I familiari possono facilmente contattare il proprio caro chiamando la reception del Centro oppure chiamando direttamente la residenza tramite la digitazione del numero di interno corrispondente comunicato dalla voce registrata che si attiva prima della risposta dell'operatore. I residenti possono far uso sia del proprio telefono cellulare che dei telefoni della struttura in dotazione al personale con cui possono anche effettuare videochiamate.

A disposizione dei familiari vi sono molti spazi per poter colloquiare con il proprio caro. Previa richiesta alla Direzione, per incontri in cui necessita una maggiore riservatezza, è possibile avere disponibilità di uno spazio più riservato. Gli utenti in possesso di telefono cellulare possono commissionare alla reception del Centro la ricarica del credito, comunicando i dati di interesse.

7. Servizio ristorazione

Il Servizio ristorazione è interno e possiede standard qualitativi elevati. Il menù ruota su quattro settimane e segue la stagionalità degli alimenti. È prevista la scelta tra due

primi e due secondi, è inoltre possibile una terza scelta. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e l'insalata.
Negli incontri periodici effettuati dalla direzione con i residenti vengono inoltre rilevati desideri su piatti particolari che rievocano il passato e che potranno essere realizzati dalla cucina interna in alcune giornate "speciali".
Con la stessa modalità vengono costruiti i menù per le festività.
I pasti sono serviti in un'ampia e confortevole sala da pranzo.
Il menù è stato predisposto dal Dietista del Centro Socio Sanitario e approvato dall'Azienda USL Toscana Centro. Al bisogno sono previste diete personalizzate.
Siamo ben lieti di ospitare per pranzo e/o cena parenti e amici, previa prenotazione alla Reception. Possiamo organizzare in occasione di compleanni/anniversari dei pranzi speciali. Il costo e la modalità di pagamento vi saranno indicati dalla Direzione.

In ottemperanza alle 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.

8. Visite ai residenti

Il Centro è sempre aperto ed in particolari circostanze, previa autorizzazione della direzione, è possibile trattenersi per la notte. 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.

In ottemperanza alle 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.

9. Regole di comportamento in struttura

Animali da compagnia

Gli animali da compagnia in visita sono ben accetti nel rispetto degli altri residenti e degli aspetti igienici. Unica clausola è informare preventivamente la Direzione affinché si accerti che vi siano condizioni e spazi idonei alla visita.

Fumo

È doveroso rispettare il divieto di fumare. Questo oltre che per disposizioni di legge, per rispetto della salute propria e degli altri residenti.

Uso dei telefoni cellulari

L'uso del telefono cellulare è consentito in tutta la struttura ed è garantita la connessione Wi-fi. Nelle aree comuni si raccomanda sempre di tenere il telefono silenzioso e di parlare con un tono di voce relativamente basso per evitare di arrecare fastidio agli altri.

Uscita in autonomia

Se le sue condizioni cliniche lo permettono, il residente può uscire in autonomia, previa richiesta ed autorizzazione alla Direzione.

Norme generali

• **Lavarsi le mani** appena si entra nella residenza con il gel alcolico disponibile nei dosatori presenti in struttura, per evitare la diffusione di germi.

• Utilizzare **tono di voce appropriato** e mantenere un comportamento responsabile, in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri residenti e con la volontà di collaborare con tutto il personale e con la Direzione.

• **Non disturbare il personale sanitario**, se non per motivi urgenti, mentre somministra o prepara la terapia farmacologica.

Non prendere iniziative personali su altri residenti (offrire da bere o da mangiare, portarlo in bagno o spostarlo dalla carrozzina ad una poltrona) ma rivolgersi sempre al personale presente. A volte un gesto di gentilezza potrebbe rivelarsi dannoso.

•**Informare tempestivamente gli operatori** sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate affinché si possa assecondare le proprie volontà.

• **Rispettare gli ambienti**, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.

10. Associazioni di volontariato e tutela

La Fondazione riconoscendo nell'attività di volontariato una risorsa umana importante e di grande aiuto, è aperta a tutte le Associazioni del territorio che desiderano collaborare. Esse hanno lo scopo di aiutare i residenti, o i loro familiari, nell'ascolto e nella realizzazione di attività interne ed esterne.

11. Incontri con il Direttore e Comitato parenti/residenti

Periodicamente vengono svolti incontri tra i residenti e la Direzione della RSA, perché riteniamo importante dare voce ai loro suggerimenti, idee e nuove attività da svolgere.

Inoltre, per confrontarsi su tematiche di interesse comune e per migliorare la conoscenza reciproca è prevista la partecipazione ad un organismo di rappresentanza anche ai familiari o a chi ne esercita la tutela giuridica. Il Comitato parenti/residenti è composto da un minimo di tre membri (Presidente, Vice Presidente e Segretario), che resterà in carica per un periodo di tre anni, interfacciandosi con la Direzione sui bisogni e le osservazioni rilevate, promuovendo iniziative socio culturali, in collaborazione con le realtà locali, per favorire l'integrazione sociale con il territorio. Le regole del Comitato sono descritte nel Regolamento Interno.

12. Assistenza religiosa

Per i residenti di fede Cattolica vi è la possibilità di partecipare alla Santa Messa che viene celebrata periodicamente. I Ministri di Culto di ogni altra religione hanno libero accesso alla struttura per assistenza spirituale di chi ne faccia richiesta. Per ulteriori informazioni, potete rivolgervi alla Direzione.

Da noi la solidarietà inizia
dai gesti più semplici...

4 SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologo
2. Parrucchiere e barbiere
3. Servizio lavanderia
4. Servizio di trasporto
5. Bar
6. Giornali e riviste
7. Piccoli acquisti
8. Servizio corrispondenza
9. Segreteria e cassa

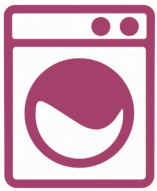
1. Servizio podologico

Il podologo si occupa della fisiologia e delle patologie del piede e dei relativi trattamenti di cura, degli stati dolorosi, delle ipercheratosi (callosità), delle deformazioni e malformazioni del piede. È presente in struttura periodicamente. Il servizio è a pagamento per i residenti privati mentre per coloro che usufruiscono della quota sanitaria è gratuito una volta al mese. Ulteriori prestazioni extra sono a carico del residente..

2. Parrucchiere e barbiere

Settimanalmente è presente in struttura un parrucchiere/barbiere esterno che garantisce il servizio a tutti i residenti che ne fanno richiesta.

Il servizio è gratuito una volta al mese per coloro che hanno la quota sanitaria. Ulteriori prestazioni sono a carico del residente.



3. Servizio lavanderia

Il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti dei residenti. Per coloro che usufruiscono della quota sanitaria il lavaggio della biancheria intima è gratuito. Per gli altri residenti il servizio è a pagamento. I familiari possono comunque provvedere autonomamente al servizio.

4. Servizio di trasporto

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. Per distanze maggiori o tempi più lunghi ci si può rivolgere ad Associazioni di volontariato, in questo caso il servizio è a pagamento ed il costo varia in base alla natura del trasporto

.5. Bar

All'interno della struttura è possibile usufruire del servizio bar per la vendita di bevande non alcoliche, caffè, tè e gelati. Il bar effettua il seguente orario, con possibilità di variazioni:

		Mesi invernali	Mesi estivi
10.30 – 11.00	13.30 – 14.00	16.30 – 17.30	16.30 – 18.00

Si possono inoltre trovare distributori di bevande.

6. Giornali e riviste

È possibile prenotare alla reception giornali e riviste. Verranno poi recapitati direttamente all'interessato ed addebitati sul suo conto.

7. Piccoli acquisti

Per i residenti che ne faranno richiesta, è possibile commissionare alla reception piccoli acquisti che verranno effettuati dal personale della struttura.

8. Servizio di corrispondenza

È possibile ricevere corrispondenza presso il nostro Centro, avendo cura di far specificare sulla busta, oltre al nominativo, "c/o Fondazione F. Turati – Via F. Turati, n° 86 Gavinana – 51028 San Marcello Piteglio". È inoltre possibile inoltrare la corrispondenza, consegnandola alla Reception o imbucandola nella cassetta postale presente presso l'atrio della RSA "I Fiori". Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire del ns. numero di fax 0573/66045 e della posta elettronica alla mail gavinana@fondazioneturati.it.

9. Segreteria e cassa

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 17.00; domeniche e festivi dalle 9.00/13.00 e dalle 14.00/16.00.

Ritrovare e vivere il calore
di un ambiente familiare
per sentirsi ancora a casa.

5 QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio
3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B
4. Standard qualità
5. Indagine sul grado di soddisfazione
6. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti
7. Privacy

1. Qualità e sicurezza della cure

Come espresso nella Mission aziendale, tutte le strutture della Fondazione si impegnano a fornire prestazioni basate sulla qualità e la sicurezza delle cure per dare un valore aggiunto a chi è curato e a chi cura. Gli strumenti della qualità possono essere sintetizzati nei seguenti aspetti: miglioramento continuo, disponibilità di sistemi di valutazione, centralità della persona e coinvolgimento di tutto il personale. La Fondazione dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle cure ed alla tutela della sicurezza del residente in tutte le sue strutture

2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Sono esempio del nostro impegno:

- l'adozione di un Modello Organizzativo 231 con la nomina di un Organismo di Controllo (odc@fondazioneturati.it) autonomo dotato di effettivi poteri di iniziativa, ispezione e controllo;
- l'adesione al marchio Qualità e Benessere che misura la qualità di vita e il benessere degli anziani nelle strutture residenziali;
- l'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale.

3. Marchio "Qualità e Benessere" Q&B

Il Centro ha ottenuto, nel 2018, il marchio Q&B, diventando così una delle 5 RSA Toscane con questo riconoscimento. Il marchio Q&B è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali. Di seguito si riportano gli impegni, adottati con l'adesione al marchio Q&B, che vogliamo garantire ai nostri residenti durante la loro permanenza presso la nostra struttura:

- **Rispetto**: conoscere e rispettare la persona cercando di garantire il più possibile i suoi ritmi di vita personale, la sua dignità, i suoi valori e i suoi spazi

- **Autorealizzazione**: ascoltare i desideri mantenendo vive le passioni e le inclinazioni
- **Operosità**: valorizzare le capacità, le attitudini, le abilità nella vita di ogni giorno superando le difficoltà del momento
- **Affettività**: mantenere vivi gli affetti verso i propri cari, i propri oggetti, le vecchie e nuove amicizie
- **Interiorità**: garantire la possibilità di avere momenti di tranquillità e riflessione
- **Comfort**: disporre di spazi di vita in cui trascorrere il tempo piacevolmente
- **Umanizzazione**: non dimenticare mai prima di pianificare l'assistenza che ogni persona deve essere ascoltata e compresa
- **Socialità**: aprire le nostre RSA alla comunità locale offrendo occasioni di incontro, di svago e di supporto
- **Salute**: garantire la disponibilità di personale e cure qualificate evitando forme di accanimento terapeutico
- **Libertà**: rispettare la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue
- **Gusto**: godere di un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alle condizioni di salute
- **Vivibilità**: usufruire di ambienti accoglienti, confortevoli, puliti, familiari in cui ci si possa sentire "come a casa".

4. Standard di qualità

Alla base di un sistema di gestione della qualità e sicurezza, vi è un sistema di misurazione che permette secondo la logica del miglioramento continuo di analizzare i dati rilevati e adottare opportune azioni di miglioramento. L'accreditamento istituzionale è un importante strumento di lavoro che permette di mantenere costante il monitoraggio delle attività in particolar modo relativamente alla qualità organizzativa, alla qualità assistenziale e a quella relazionale

5. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte dei residenti o dei loro familiari e le sottopone all'attenzione della direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi di cui si rileva una minore soddisfazione e provvedere alla pianificazione di azioni di miglioramento. I risultati raccolti ed elaborati sono condivisi con il comitato parenti e affissi in bacheca.

6. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti

Ogni Residente o i suoi familiari hanno la possibilità di segnalare eventuali disservizi, presentare reclami, apprezzamenti o proposte inviando una mail a urp@fondazioneturati.it. Le vostre segnalazioni saranno esaminate e valutate dal responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Sede Legale della Fondazione Turati. Alle vostre segnalazioni seguirà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione della stressa.

7. Privacy

La Fondazione ha proceduto ad adeguarsi alla normativa del GDPR (General Data Protection Regulation), mediante l'analisi del rischio privacy nell'ambito dei processi aziendali, l'implementazione delle misure di sicurezza, la nomina di un DPO (dpo@fondazioneturati.it), l'adozione della necessaria documentazione (informative, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc).

Notes

TGA-013 - SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Sede di Gavinana: via Filippo Turati 86 - Gavinana (PT)
T0573 66032 - accettazionegavinana@fondazioneturati.it

Sede Legale e Amministrativa
Sede Legale: Via P. Mascagni, 2 - 51100 Pistoia
Sede Amministrativa: Via Fiorentina, 136 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030

info@fondazioneturati.it - www.fondazioneturati.it