Carta dei Servizi
RSD

Fondazione
Filippo Turati Onlus

VIESTE

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi
RSD

VIESTE

Data di emissione: 03.04.2023
Data di revisione: 18.09.2023
Indice di revisione: Rev 01

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 Disabili 11
2. Modalità di accesso 12
3. Retta di degenza e modalità di pagamento 13
4. Documenti necessari all'ingresso 13
5. Dimissioni 14

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 20
9. Regole di comportamento in struttura 21
10. Associazioni di volontariato e tutela 23
11. Assistenza religiosa 23

SERVIZI E ACCESSORI

1. Servizio di trasporto 25
2. Bar
3. Giornali e riviste
4. Piccoli acquisti
5. Servizio corrispondenza

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 27
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 27
3. Standard qualità 27
4. Indagine sul grado di soddisfazione 28
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 28
6. Privacy 28

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 il ricovero crea nella persona e nelle sue 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: la qualità può essere intesa in molte maniere: è 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 associato 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, reli-

giose 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 come 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) a Pistoia convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale; due strutture ambulatoriali private.
- Centro Sanitario Pistoiese Koinos, comprensivo di un Centro di Riabilitazione, Kineia, che eroga prestazioni in forma privata.
- Centro Diurno per persone disabili convenzionato con Asl Toscana Centro.

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 e domiciliare (Ex. art. 26).

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 (CTF)
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)
- Centro di Cure Intermedie (20 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica 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 per anziani non autosufficienti (30 posti letto)
- RSA per disabili psico-fisici (30 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: 0884 708827
Fax: 0884 701657
Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-mail: segreteriavieste@fondazioneturati.it

fondazionefilippoturati-onlus fondazioneturati

6. Come raggiungerci

L'RSA (Residenza Sanitaria Assistita) fa parte del Centro Socio Sanitario di Vieste che si sviluppa all'interno di parco secolare di ulivi situato sulla punta del Gargano, una delle più conosciute e apprezzate stazioni balneari italiane
La struttura è raggiungibile sia in auto che con i mezzi pubblici (aereo, treno e autobus):

IN AUTO

DA NORD: per raggiungere Vieste dall'autostrada A-14 Bologna/Taranto, si deve uscire all'uscita Poggio Imperiale. Si prosegue con la Strada Veloce Del Gargano, percorrendola fino al termine. Dopo seguendo le indicazioni si raggiunge la litoranea che porta a Peschici (SS89). Arrivati a Peschici si può scegliere di arrivare a Vieste con la litoranea (P52) oppure con la strada interna (SS89), la distanza è la stessa però la litoranea è la più frequentata e presenta un paesaggio ricco di spiagge e baie, oltre a numerosi campeggi.

DA NAPOLI: per raggiungere Vieste si deve prendere l'autostrada A-16 Napoli/Canosa di Puglia ed uscire a Candela. Si prosegue con la strada

statale (SS655) che porta a Foggia. Giunti a Foggia seguendo le indicazioni si raggiunge la strada statale (SS89) in direzione Manfredonia- Mattinata. Da Mattinata si può scegliere di giungere a Vieste con la litoranea (B53) oppure con la strada interna (SS89). La distanza è la stessa però la strada interna è meno trafficata e presenta un paesaggio ricco di vegetazione e boschi. Al contrario la litoranea, molto frequentata, offre uno splendido paesaggio ricco d'insenature e baie naturali.
DA SUD: provenendo dall'A-14 Taranto/Bologna, è consigliabile prendere l'uscita di Cerignola Est. Si prosegue con la strada statale (SS159) in direzione di Manfredonia. Giunti a Manfredonia si prosegue con la strada statale (SS89) in direzione di Mattinata. Da qui si può scegliere di giungere a Vieste con la litoranea (B53) oppure con la strada interna (SS89). La distanza è la stessa però la strada interna è meno trafficata e presenta un paesaggio ricco di vegetazione e boschi. Al contrario la litoranea, molto frequentata, offre uno splendido paesaggio ricco d'insenature e baie natura.

IN AEREO
È consigliabile fare scalo negli aeroporti di Bari, Pescara o in alternativa quello di Roma. Da Bari ci sono collegamenti diretti con un servizio bus dedicato, è possibile avere maggiori informazioni collegandosi al sito www.aeroportidipuglia.it. Da Pescara e Roba sono disponibili dei bus che giungono fino a Vieste, maggiori info www.ferroviedelgargano.com. Inoltre, da Foggia per raggiungere Vieste è possibile utilizzare un servizio di elicotteri, maggiori info sul sito www.alidaunia.it.

IN TRENO (www.ferroviedellostato.it):
Per i viaggiatori provenienti da Nord (Milano, Bologna, Rimini), molti treni effettuano scalo a San Severo (FG) (in alternativa vi è lo scalo di Foggia). Da qui è possibile proseguire in autobus per Vieste.
Per i viaggiatori provenienti dalle altre destinazioni (Roma, Firenze) è consigliabile fare scalo alla stazione dei treni di Foggia, dove ci sono

innumerevoli autobus che effettuano il servizio di linea bus Foggia – Vieste (per info www.ferroviedelgargano.com e www.sitasudtrasporti.it). È possibile consultare gli orari dei treni dal sito delle Ferrovie dello Stato www.trenitalia.it.

IN AUTOBUS

Ci sono molte compagnie di bus che effettuano collegamenti diretti in autobus per Vieste dalle principali città italiane. Autobus Vieste - Milano, Vieste - Roma sono presenti sul sito delle "Ferrovie del Gargano" www.ferroviedelgargano.com. Altre informazioni di autobus per Vieste sono reperibili dal sito delle "Autolinee Sita" www.sitasudtrasporti.it.

2 INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

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

1. Presentazione della RSA Disabili

La RSA per Disabili è dotata di 20 posti letto ed accoglie persone di età compresa tra i 18 ed i 65 anni. La struttura eroga prestazioni di recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue, congiuntamente a prestazioni assistenziali a tutelare le persone con disabilità fisiche e psichiche e sensoriali stabilizzate.

La struttura offre ampi spazi accoglienti, dotati di locali per le attività occupazionali e ricreative in grado di soddisfare gli ospiti e le loro famiglie. È presente una palestra attrezzata per garantire il perseguimento di piani riabilitativi personalizzati.

Al pianterreno è collocata una spaziosa sala da pranzo dove è possibile svolgere anche attività ludico-ricreative e un soggiorno che può accogliere anche parenti ed amici, arredato con comode poltrone e tv per comodo relax.

In tutta la residenza è possibile utilizzare la rete Wi-Fi messa a disposizione del Centro.

Invitiamo i nostri ospiti per sentirsi maggiormente a casa, a personalizzare le loro camere con oggetti cari, poster, fotografie e creazioni personali. 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 privi di barriere architettoniche, dotati 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 perché, insieme ai suoi 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'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 dell'ufficio accettazione fornirà tutte le informazioni possibili sia telefonicamente che tramite l'invio di e-mail.
L'accesso può avvenire in forma convenzionata, previa autorizzazione rilasciata dal distretto socio-sanitario di appartenenza, nello specifico dalla commissione U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale) e la quota a carico dell'ospite sarà il 30% della retta giornaliera totale definita dal tariffario Regionale (l'altro 70% è a carico del S.S.N.). Altrimenti è possibile accedere in forma privata, in questo caso la retta giornaliera è a totale carico dell'ospite.
Per la forma convenzionata, l'accesso alla struttura può avvenire tramite:

- il MMG (Medico di Medicina Generale);
- i servizi territoriali e del distretto socio sanitario;
- i servizi sociali del comune di residenza del residente;
- l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) della ASL di competenza;
- l'unità operativa ospedaliera in caso di dimissione.

Per ambedue la modalità di accesso in Struttura, è necessario contattare il centro dove l'assistente sociale fornirà le prime informazioni conoscitive, nonché l'iter amministrativo da intraprendere per l'ammissione. La proposta di ingresso viene inoltrata alla Commissione U.V.M. o dal MMG con S.VA.M.A (scheda di valutazione multidimensionale delle persone adulte e anziani) Sanitaria che dovrà essere redatta con tutti i dati anamnestici dell'ospite la terapia in corso o dall'assistente sociale con la S.VA.M.A Sociale dove sarà riassunta la storia familiare e sociale del paziente nonché la condizione eco-

nomica. In ultimo la commissione U.V.M. valuterà la pertinenza del ricovero in RSA rilasciando apposita autorizzazione al ricovero.
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 (0884.708827).
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:

- mediante POS, oppure in contanti (nei limiti stabiliti dalla normativa vigente) durante gli orari di apertura della reception ovvero dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 19.30, il sabato dalle 8.00 alle 12.00
- con invio di assegno bancario previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto;
- tramite bonifico bancario

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

4. Documenti necessari all'ingresso

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

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;
- 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;
- autocertificazione del reddito del residente e dell'intero nucleo familiare, in caso di convivenza.

La proposta di ricovero sarà proposta all'Unità Valutativa Geriatrica dell'ASL di residenza. L'ASL competente è tenuta ad assicurare all'ospite (previo coordinamento con il coordinatore della struttura) i seguenti interventi di rilievo sanitario:

- assistenza medico generica da parte dei MMG;
- assistenza specialistica;
- fornitura dei farmaci;
- fornitura dei presidi sanitari..

5. Dimissioni

La dimissione dalla struttura può avvenire per scadenza del programma assistenziale autorizzato dall'UVM o per volontà dell'ospite, in entrambi i casi è necessario comunicare con almeno 7 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 l'ospite/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.

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. Assistenza religiosa

1. Chi si prende cura di Voi

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

All'interno della RSA è presente un'equipe multiprofessionale (medico-responsabile, infermieri, oss, animatori, fisioterapisti, educatori professionali, psicoterapeuta, assistente sociale) che se ne prende giornalmente cura. Nelle prime settimane di vita in RSA porremo una grande attenzione al nuovo residente per valutare eventuali cambiamenti clinici e la compatibilità tra le sue esigenze e le caratteristiche della struttura.

Tutti questi operatori sono coordinati dal Medico 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
o Referente

coordinatore infermieristico ed infermiere

OSS

Educatore

Fisioterapista

2. Altri professionisti sanitari

Dal punto di vista medico, l'ospite sarà seguito dal MMG individuato per libera scelta. È garantita periodicamente la consulenza di medici specialisti (cardiologo, neurologo, fisiatra, ortopedico, geriatra, reumatologo, psicologo e psichiatra). **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 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.

- 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 – 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 – cena;
- Dalle ore 20.00 – igiene personale, preparazione del riposo notturno.

Nelle ore notturne il personale assistenziale e infermieristico vigila sul riposo dei residenti provvedendo alle regolari e necessarie attività assistenziali.
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.

5. Come parlare con noi

Il personale medico è disponibile su appuntamento a ricevere il residente ed i familiari autorizzati per colloqui, per ricevere informazioni sullo stato di salute.
Presso gli uffici del piano terra è possibile parlare con il Direttore Operativo, per gli aspetti amministrativi, con l'assistente sociale per avere informazioni in merito all'assistenza e con la referente del comfort alberghiero.
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 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, mentre 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. Su richiesta, per incontri in cui necessita una maggiore riservatezza, è possibile chiedere alla Direzione la disponibilità di uno spazio più riservato.

7. Servizio ristorazione

Il servizio ristorazione è gestito internamente dalla Ditta Camst 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 possibile una terza scelta. Anche per il contorno è prevista una scelta tra il contorno caldo e l'insalata. I pasti sono serviti sala da pranzo.
Il menù è stato predisposto dalla dietista della Ditta Pellegrini che gestisce il servizio ristorazione. Al bisogno sono previste diete personalizzate.

8. Visite ai residenti

Il Centro è aperto ai visitatori dalle 10 alle 12 e dalle 16 alle 17.30.
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, quali quelli dedicati alle cure, all'alimentazione e al riposo.

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..

9. Regole di comportamento in struttura

ANIMALI DA COMPAGNIA

Gli animali da compagnia in visita sono ben accetti nel rispetto degli aspetti igienici verso la struttura e gli altri residenti. Unica clausola è assicurarsi con la Direzione che non vi siano soggetti allergici.

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. Nelle aree comuni si raccomanda sempre di tenere il telefono silenzioso e di parlare con tono di voce ridotto 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.

- **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.

- **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. 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.

4 SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio di trasporto
2. Bar
3. Giornali e riviste
4. Piccoli acquisti
5. Servizio corrispondenza

Su richiesta gli ospiti possono usufruire del servizio di lavanderia e parrucchiere a pagamento.

1. Servizio di trasporto

Gli ospiti 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.

2. Bar

All'interno della struttura si possono trovare distributori che erogano bevande e snack. .

3. Giornali e riviste

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

4. Piccoli acquisti

Per gli ospiti che ne faranno richiesta, è possibile commissionare alla reception piccoli acquisti che verranno effettuati dal personale della struttura

5. 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 – Lo. Macchia di Mauro – 71019 Vieste (FG)". È possibile inoltrare corrispondenza, consegnandola alla Reception. Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire del ns. numero di fax 0884 – 708827, e posta elettronica segreteriavieste@fondazioneturati.it.

5 QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure
2. Impegni e programmi sulla qualità del Centro
3. Standard qualità
4. Indagine sul grado di soddisfazione
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti
6. Privacy

1. Qualità e sicurezza delle 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'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento istituzionale.

3. 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 ed 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

4. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte degli ospiti 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.

5. 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.

6. 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)..

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

Notes

TVI-004- SETTEMBRE 2023

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Sede di Zagarolo: Loc. Colle del Pero, 1abc 00039 Zagarolo (RM)
Tel 06 83800224 Fax 06 83800222

Direzione: Via Fiorentina, 136 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030
info@fondazioneturati.it - www.fondazioneturati.it