Carta dei Servizi

RSA ESTENSIVA

PER NON AUTOSUFFICIENTI

Fondazione
Filippo Turati Onlus

ZAGAROLO

Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi

RSA ESTENSIVA
PER NON AUTOSUFFICIENTI

ZAGAROLO

Data di emissione: 02.11.2020
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 Estensiva per non autosufficienti 9
2. Modalità di accesso 10
3. Retta di degenza e modalità di pagamento 11
4. Documenti necessari all'ingresso 12
5. Farmaci e presidi medici 12
6. Dimissioni 13

VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi 15
2. Altri professionisti sanitari 16
3. Cura della persona 16
4. Come si svolge la giornata 16
5. Come parlare con noi 17
6. Come parlare con il proprio caro 18
7. Servizio ristorazione 18
8. Visite agli ospiti 19
9. Regole di comportamento 20
10. Associazioni di volontariato e tutela 22
11. Assistenza religiosa 22

SERVIZI ACCESSORI

1. Servizio podologo 25
2. Parrucchiere e barbiere 25
3. Servizio lavanderia 25
4. Bar 25
5. Servizio corrispondenza 26
6. Segreteria e cassa 26

QUALITÁ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure 29
2. Impegni e programmi sulla qualità del servizio 29
3. Standard qualità 29
4. Indagine sul grado di soddisfazione 30
5. Suggerimenti, reclami, apprezzamenti 30
6. Privacy 30

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 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, 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 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 (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 (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: 06 83800224
Fax: 06 83800222
Pagina web: www.fondazioneturati.it
e-mail: zagarolo@fondazioneturati.it
fondazionefilippoturati-onlus fondazioneturati

6. Come raggiungerci

L'RSA (residenza sanitaria assistenziale) Estensiva per non autosufficienti fa parte del Centro Socio Sanitario di Zagarolo, situato a pochi chilometri da Roma, tra i Colli Albani e i Monti Sibillini. La cittadina, di origine preromana, è a 300 metri sul libello del mare ed è circondata dai boschi.
Si trova In località Colle del Pero, una zona residenziale in posizione panoramica, la Fondazione ha realizzato una modernissima struttura di oltre 11 mila metri quadrati di superficie.
La struttura è raggiungibile sia in treno che in auto:

IN AUTO
Dall'autostrada A1 prendere svincolo A24 Tivoli poi prendere per direzione Zagarolo. Alla rotonda imboccare la 5° uscita in Via Colle dell'Oro ed alla prima deviazione svoltare a sinistra in Via Colle del Pero. Percorrere per circa 500 metri, la struttura si troverà sulla sinistra della strada.

IN TRENO (www.ferroviedellostato.it)
Prendere il treno per Roma Termini. Da Roma Termini prendere il regionale per Zagarolo. Arrivati alla stazione occorre prendere un taxi per raggiungere la struttura.

2 INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

1. Presentazione della RSA
   Estensiva per non autosufficienti
2. Modalità di accesso
3. Farmaci e presidi medici
4. Retta di degenza e modalità di pagamento
5. Documenti necessari all'ingresso
6. Farmaci e presidi medici
7. Accoglienza
8. Dimissioni

1. Presentazione della RSA Estensiva per non autosufficienti

L'RSA Estensiva della Fondazione Turati accoglie, secondo le modalità introdotte dal DCA 73/2016 della Regione Lazio, persone non autosufficienti anche anziane provenienti:

• da strutture per acuti che, pur non richiedendo un intervento assistenziale intensivo, non possono essere dimessi al proprio domicilio;

• da strutture per post-acuzie che hanno terminato il ciclo di riabilitazione intensiva e non possono ancora rientrare al proprio domicilio;

• dal proprio domicilio, che richiedono un'assistenza temporanea maggiore di quanto possa essere garantito dall'assistenza domiciliare.

La nostra RSA è convenzionata con il SSR; dispone di 40 posti letto divisa in due nuclei da 20 posti letto ciascuno. Tutte le camere, sia singole che doppie, sono dotate di servizi igienici accessibili alle persone con disabilità e accessoriati con idonei ausili. Le camere dispongono di televisione a schermo piatto. 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. Dispone di una sala destinata alla socializzazione, che può assumere funzioni diverse. Le sue dimensioni e l'arredamento sono confortevoli, tali da permettere lo svolgimento di diverse attività, quali ad esempio, lettura, visione di programmi televisivi, ascolto di musica, conversazione, giochi e animazione in genere.
In estate e quando il clima lo consente è possibile fruire degli spazi esterni della residenza, opportunatamente attrezzati per il soggiorno. L'assegnazione del reparto, della camera personale o del posto letto può essere cambiata, in qualsiasi momento e in ogni caso, per esigenze organizzative e clinico-assistenziali a giudizio insindacabile del medico responsabile o della coordinatrice infermieristica.

.

2. Modalità di accesso

La Fondazione ritiene importante che la persona che desidera entrare nella nostra struttura, prima della sua decisione, possa conoscerla meglio. È possibile programmare un incontro con l'assistente sociale 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 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.
Per la forma convenzionata, la richiesta di valutazione ed eventuale rilascio

dell'autorizzazione deve essere redatta su apposito modulo disponibile presso il PUA (punto unico di accesso ai servizi sociosanitari) o il CAD (centro assistenza domiciliare) della ASL di appartenenza, compilata dal medico di medicina generale o della struttura ospedaliera di provenienza.
La richiesta di valutazione va presentata all'ufficio competente della Asl di residenza che attraverso le apposite Unità Valutative Multi Dimensionali, dopo una visita specialistica presso il domicilio dell'utente e/o presso il reparto di degenza (in caso di ricovero presso strutture insistenti nel territorio aziendale), provvedono alla valutazione globale del bisogno socio assistenziale, individuando contestualmente la risposta più adeguata.
L'eventuale autorizzazione rilasciata all'utente per l'ingresso in RSA Estensiva per non autosufficienti deve essere presentata, anche via mail accettazione. zagorolo@fondazioneturati.i, mezzo fax, direttamente al nostro Centro : gli operatori contatteranno in seguito il paziente per concordare insieme tempi e le modalità d'accesso.

3. Retta di degenza e modalità di pagamento

La degenza presso la RSA - estensiva per non autosufficienti non prevede nessuna retta, essendo il servizio a totale carico del SSN.
È a carico dell'ospite il costo del trasporto per eventuali visite all'esterno e non richieste dal nostro medico responsabile.
È inoltre prevista la formula di ricovero in modalità privata, l'ufficio ricoveri del Centro sarà a vostra disposizione per dare informazioni (Tel. 06. 83800224).
Entro il giorno 10 del mese dovrà essere saldato l'importo totale costituito dall'eventuale 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;
- con invio di assegno bancario previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto;

- con bonifico bancario previa comunicazione telefonica dell'importo dovuto.

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:

- documento di identità personale in corso di validità;
- copia della tessera sanitaria e codice fiscale in corso di validità;
- eventuale esenzione dal pagamento del ticket sanitario;
- eventuale verbale di invalidità;
- copia firmata dal familiare/caregiver del documento denominato "dotazione ospite corretta" il quale riassume i capi di abbigliamento ed i prodotti per l'igiene che è opportuno avere;
- relazione del medico curante e/o lettera di dimissione se proveniente da altra struttura sanitaria;
- copia di esami, cartelle cliniche e documentazione sanitaria in genere, riguardanti l'ultimo anno.

5. Farmaci e presidi medici

Al momento dell'ingresso in struttura è importate che l'ospite porti con sé una scorta dei farmaci che utilizza quotidianamente oltre ai presidi di cui necessita (presidi per incontinenza). Al termine della scorta la prescrizione rimane a carico del proprio MMG e la famiglia dovrà provvedere all'acquisto.

6. Dimissioni

La dimissione può avvenire per:

- scadenza dell'autorizzazione del ricovero rilasciata dalla Asl di appartenenza;
- richiesta dell'ospite e/o dei suoi familiari tramite dichiarazione scritta di dimissione volontaria;
- modifica dell'attribuzione del livello assistenziale nel corso della rivalutazione periodica effettuata dalle Unità di Valutazione Multi Dimensionali (UVMD);
- mancato rispetto del regolamento, per gravi comportamenti che possono compromettere la salute propria o degli altri ospiti.

Per richiedere copia della cartella personale dovrà essere inoltrata richiesta scritta alla direzione che la rilascerà entro 30 giorni. Previo pagamento anticipato in contanti o con bonifico, la copia potrà essere ritirata personalmente dalla persona stessa o da un suo delegato (delega scritta con copia del documento di identità del residente), oppure inviata per mail.

Nel caso di aggravamento delle condizioni cliniche il Medico di Medicina Generale, il medico responsabile o la Guardia Medica possono disporre il trasferimento al Pronto Soccorso. Nel caso in cui si verifichi un ricovero ospedaliero, l'ospite ha diritto alla conservazione del posto in RSA fino ad un massimo di 10 giorni.

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 agli ospiti
9. Regole di comportamento
10. Associazioni di volontariato e tutela
11. Assistenza religiosa

1. Chi si prende cura di Voi

All'interno della RSA è presente un'equipe multiprofessionale, formata da infermieri, operatore sociosanitario (OSS), terapisti occupazionali, fisioterapisti, logopedista, psicologa e assistente sociale. Noi vogliamo prenderci cura dei nostri ospiti personalizzandone l'assistenza e rendendoli partecipi e coinvolti nelle diverse attività. Nelle prime settimane di vita in RSA porremo una grande attenzione al nuovo ospite per valutare eventuali cambiamenti clinici e la compatibilità tra le sue esigenze e le caratteristiche della struttura. Per ogni ospite è previsto un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato sulla base dei bisogni individuali compreso i programmi educativi e riabilitativi finalizzati al mantenimento ed al miglioramento delle abilità in relazione agli specifici bisogni, oltre all'identificazione di un case-manager responsabile del PAI.

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

Medico

Psicologo
o assistente sociale

Infermiere

OSS

Terapisti

2. Altri professionisti sanitari

Dal punto di vista medico, il residente sarà seguito dal proprio MMG e dal medico responsabile della struttura. L'ospite ha la possibilità di richiedere visite specialistiche private o pubbliche in autonomia ed in accordo con il medico responsabile della struttura.

3. Cura della persona

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

- 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 alle necessità e alle esigenze dei singoli ospiti 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.

Ore 8.30 – 9.30 – colazione;
Ore 9.30 – 12.30 – attività riabilitative, visite sanitarie, attività libere;
Ore 12.30 – 13.30 – pranzo
Ore 14.00 – 15.00 – riposo pomeridiano o attività libere
Ore 16.00 – 16.30 – merenda
Ore 15.00 – 18.30 – attività riabilitative, visite sanitarie, attività libere
Ore 18.30 – 20.00 – cena
Ore 20.00 – 22.00 – Igiene personale, preparazione del riposo notturno

---

Nella RSA è prevista la presenza del medico h24, ed il personale assistenziale ed infermieristico vigila sul riposo degli ospiti provvedendo alle regolari e necessarie attività assistenziali.
Seppur non prevista la presenza delle attività ricreative in RSA estensiva per non autosufficienti, ogni giorno gli ospiti possono partecipare a gruppi di terapia occupazionale e di potenziamento cognitivo condotti dalla psicologa e della logopedista. È prevista inoltre la partecipazione degli ospiti agli eventi e alle feste organizzate in struttura periodicamente dall'equipe.

5. Come parlare con noi

Le persone a cui far riferimento per ricevere chiarimenti o dare informazioni sono:

• il Direttore Operativo, disponibile a ricevere gli ospiti e familiari, previo appuntamento chiamando al numero 06.83800224;
• l'ufficio Ricoveri per informazioni in merito ai percorsi di accesso, contattabile telefonicamente al numero 06.83800224 e digitare il tasto 3 per ufficio ricovi o mezzo mail ad accettazione.zagarolo@fondazioneturati.it;

• il medico responsabile per la parte clinica, contattabile telefonicamente allo 06.83800224 lasciando il proprio nominativo alla segreteria poi verrà ricontattato; sempre chiamando in segreteria può prendere un appuntamento in struttura.
• il coordinatore infermieristico per gli aspetti relativi all'assistenza;
• l'assistente sociale che predispone un programma di colloqui integrati con l'ospite e il suo nucleo familiare, volti a individuare le strategie più adatte per il suo reinserimento a domicilio (attivazione ADI) o la prosecuzione della residenzialità in altro regime (RSA alto/basso mantenimento, hospice, etc);
• l'Ufficio Ragioneria per gli aspetti amministrativi telefonicamente o per appuntamento in struttura.

Se vi sono necessità, o urgenti comunicazioni saremo noi a contattarvi ai numeri telefonici che ci avete lasciato all'ingresso in struttura. A questo proposito, ogni variazione di recapito dei familiari di riferimento va tempestivamente segnalata alla reception e agli operatori sanitari.

6. Come parlare con il proprio caro

I familiari possono facilmente contattare il proprio caro chiamando la reception del Centro, mentre gli ospiti possono far uso sia del proprio telefono cellulare che dei telefoni della struttura in dotazione al personale con cui possono anche effettuare videochiamate.
Sono inoltre a disposizione del residente computer con skype per eventuali 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 interno e possiede standard qualitativi elevati. Il menù è articolato su 4 settimane, per ciascuna dei quali sono previsti pietanze diverse, prevede variazioni stagio-

nali e permette la scelta fra 3 primi, 3 secondi e 3 contorni.
I pasti sono serviti in un'ampia e confortevole sala da pranzo, con il seguente orario:

Colazione: 08.30 – 9.30
Pranzo: 12.30 – 13.30
Cena: 18.30 – 20.00.

Il menù è stato predisposto dalla nutrizionista del Centro. Al bisogno sono previste diete personalizzate. Siamo ben lieti di ospitare per pranzo e/o cena parenti e amici, previa prenotazione alla reception 48 ore prima.

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.

8. Visite agli ospiti

Il Centro è aperto al pubblico dalle ore 09.00 alle ore 19.00.
È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia corretto e rispettoso di tutti gli altri Ospiti, 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 ma soltanto nelle aree comuni e nel rispetto degli aspetti igienici verso la struttura e gli altri ospiti. 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 ospiti.

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, l'ospite può uscire in autonomia, previa richiesta ed autorizzazione del medico responsabile.

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.

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 ospiti 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 sugli altri ospiti (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 gli ospiti, o i loro familiari, nell'ascolto e nella realizzazione di attività interne ed esterne..

11. Assistenza religiosa

Per gli ospiti di fede cattolica vi è la disponibilità di una cappella nella quale gli ospiti possono partecipare alla Santa Messa che viene celebrata settimanalmente. 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 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

1. Servizio podologo
2. Parrucchiere e barbiere
3. Servizio lavanderia
4. Bar
5. Servizio corrispondenza
6. 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 settimanalmente; per usufruire del servizio a pagamento richiedere un appuntamento tramite il personale del reparto. La prestazione verrà pagata dall'ospite direttamente al professionista il giorno dell'appuntamento.

2. Parrucchiere e barbiere

Un parrucchiere/barbiere esterno è presente in struttura due volte a settimana garantendo il servizio a tutti gli ospiti che ne fanno richiesta. Per usufruire del servizio a pagamento richiedere un appuntamento tramite il personale del reparto. La prestazione verrà pagata dall'ospite direttamente al professionista il giorno dell'appuntamento.

3. Servizio lavanderia

Il Centro si avvale della collaborazione di una lavanderia esterna che provvede al ritiro ed al lavaggio degli indumenti degli ospiti. Il servizio è a pagamento. I familiari possono comunque provvedere autonomamente al servizio.

4. Bar

È possibile usufruire di un ampio spazio allestito con tavolini ed un distributore automatico per l'erogazione di bevande non alcoliche, caffè, thè o similari ed alimenti vari.

5. Servizio 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 Colle del Pero n. 1/a,b,c – 00139 Zagarolo (RM)". È possibile inviare corrispondenza, consegnandola alla reception. Per l'invio o il ricevimento di documentazione urgente, si può usufruire del ns. numero di fax 06 83800222, e posta elettronica zagarolo@fondazioneturati.it.

6. Segreteria e cassa

La segreteria e la cassa sono aperte tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 19.00; la domenica dalle 8:00 – 13:00 13:30 – 16-30 e i festivi 9:30 – 16:30.

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. 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 dell'ospite 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 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).

Notes

TZA-003- 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