



CART.SERV

Data: 01.04.25

VERSIONE

Rev- 01.04

# **COeSO Società della Salute Grosseto**

## **CARTA DEI SERVIZI RSA "LE SUGHERE" Casal di Pari(Civitella Paganico)**

<b>DATA emissione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>
01/04/2025	<b>Referente Area Residenzialità COeSO SdS</b> <i>Dott.Giampaolo Tollapi</i>	<b>Direttore SDS Grossetana</b> Dott.ssa Barbi Tania



***COeSO Società della Salute  
Amiata Grossetana, Colline Metallifere e  
area Grossetana***

***CARTA DEI SERVIZI  
R.S.A “Le Sughere”***



*Gentile Ospite, egregio familiare, vi presentiamo la nostra RSA “Le Sughere” come risposta alle informazioni che certamente desidererete avere in termini di accoglienza e trasparenza della nostra struttura.*

*Il contenuto della Carta dei Servizi non vuole essere solo un documento di presentazione ma si pone l’obiettivo di far conoscere nello specifico ciò che l’itero sistema che ruota intorno alla struttura si pone come obiettivo di qualità in termini di offerta dei servizi.*

## INDICE

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
3. MISSION ISTITUZIONALE
4. MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO
5. DIMISSIONI
6. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE ATTIVITA'
7. SERVIZI OFFERTI
8. GIORNATA TIPO
9. ORGANIZZAZIONE
10. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI
11. PARTECIPAZIONE
12. QUALITA' DEL SERVIZIO - SISTEMA DI VALUTAZIONE E TUTELA
13. INFORMAZIONE PRIVACY SICUREZZA

### **1. PREMESSA**

Il presente documento denominato "Carta dei Servizi" vuole rappresentare uno strumento per far conoscere le attività offerte e i livelli garantiti dal servizio della RSA "Le Sughere", in ottemperanza alle disposizioni nazionali e regionali (Legge 328/2000 art 13, Legge Regione Toscana 41/2005 art .9)

Al fine di garantire una sempre migliore qualità di servizio e benessere della persona il documento è soggetto a variazioni e aggiornamenti da parte dell'ente gestore, almeno ogni 2 anni.

La carta è stata elaborata sulla base del monitoraggio costante della qualità delle prestazioni erogate negli anni attraverso un lavoro di continua verifica, ascolto e confronto con chi in struttura vive e lavora. Essa è finalizzata a descrivere le tipologie del servizio offerto, il mandato, l'organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno della RSA "Le Sughere" (ed eventuali aggiornamenti) vengono consegnati agli ospiti, ai loro familiari e/o rappresentanti legali e a chiunque ne faccia richiesta. Entrambi sono esposti nella bacheca all'interno della struttura. Entrambi i documenti possono essere tradotti in altre lingue su richiesta dell'interessato o se ritenuto necessario dalla Direzione, attraverso la collaborazione del mediatore familiare o utilizzo di comuni programmi per fare traduzione di testi ( translate software).

## 2.PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

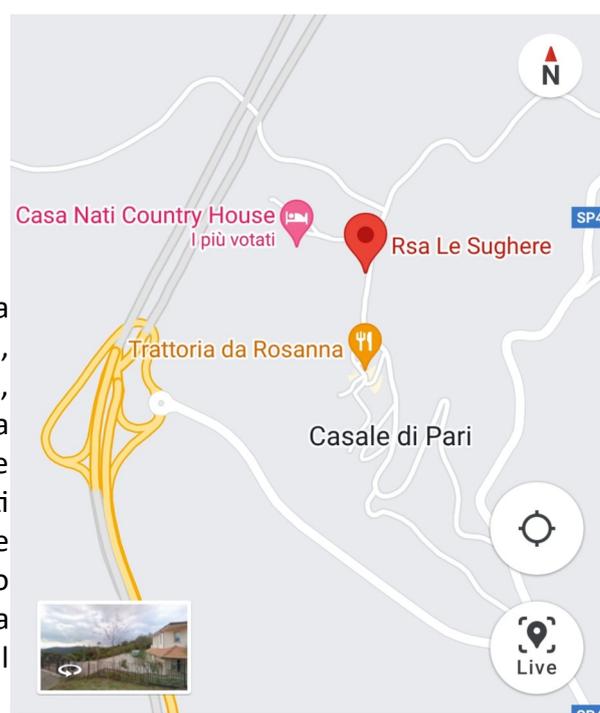
"Le Sughere" è una struttura di tipo residenziale per anziani non autosufficienti. L'edificio è di proprietà del Comune di Civitella Paganico, e gestita dalla Società della Salute COeSO SdS Grosseto, la struttura è inserita nella rete territoriale dei servizi socio assistenziali e socio sanitari rivolti alla popolazione anziana.

La struttura è ubicata in Via Trento n°25, Casal di Pari (Civitella Paganico)

Telefono: 0564-908802

- e-mail: [residenze@coesoareagr.it](mailto:residenze@coesoareagr.it)
- PEC: [sdsgrosseto@pec.it](mailto:sdsgrosseto@pec.it)

Inaugurata nel 2009, è una moderna struttura immersa nel verde delle colline dell'Alta Maremma, circondata da un ampio parco. Si dispone su 3 piani, collegati tra loro da scale e ascensore. Al Piano strada sono presenti una ampia cucina interna, saloni per le attività di socializzazione e di accoglienza. Sui restanti due piani vi sono, su entrambi, una sala mensa, due corridoi che portano alle camere da letto con bagno interno, locali di servizio e bagno assistito. La palestra, una stanza del culto e l'ambulatorio per il medico si trovano al Piano terra.



La struttura ha al suo interno spazi da dedicare ad incontri e colloqui con i familiari e locali dedicati ai momenti di condivisione dell'equipe multidisciplinare.



E' consentito l'accesso libero alla struttura da parte di familiari e amici degli assistiti, durante le ore diurne (9.00-22.00), fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale, terapia e somministrazione pasti. E' possibile valutare e concordare con la struttura variazioni per eventuali necessità o particolari situazioni.

### **3. MISSION ISTITUZIONALE**

La missione istituzionale è quella di erogare servizi socio sanitari e di socializzazione a favore prevalentemente della popolazione non autosufficiente, anziana e adulta, o a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dalla normativa nazionale e regionale di settore.

Dal momento dell'ingresso, la persona è garantita da un' organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti assistenziali, infermieristici e tutelari necessari, rispetto alla sua fragilità, per rispondere a tutte le esigenze primarie e secondarie della vita quotidiana, grazie ai servizi socio-sanitari ed alberghieri strutturati.

### **4. MODALITA' DI ACCESSO E PRESA IN CARICO**

a) Ammissioni.

Per accedere ai servizi, i cittadini interessati all'inserimento di persone non autosufficienti in RSA modulo Base, devono rivolgersi al servizio denominato "Punto Insieme", presente su tutto il territorio regionale, nei singoli Comuni.

In seguito ad una istruttoria e valutazione, viene autorizzato l'ingresso con atto del Dirigente dell'Unità Funzionale Servizi Socio-Sanitari e Socio-Educativi della Società della Salute CoeSO SdS Grosseto.

#### b) Presa in carico

Il momento dell'ingresso nella struttura viene particolarmente curato dal personale al fine di rendere minimo il disagio provocato dall'allontanamento dall'ambiente familiare. Di norma nei giorni precedenti il ricovero, l'anziano ed i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio, durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni utili alla gestione e alla cura adeguata della persona. La presenza della famiglia è altresì richiesta, di norma, al momento dell'ingresso in struttura. In assenza della famiglia, vengono mantenuti rapporti con eventuali referenti legali.

Dopo l'ingresso, per ciascun ospite, si provvede a :

- apertura della cartella socio-sanitaria integrata informatizzata;
- costruzione del profilo assistenziale (progetto personalizzato) sulla base delle osservazioni raccolte dalle varie professionalità dal punto di vista funzionale-organico, cognitivo-comportamentale, sociale-relazionale, entro 30 giorni dall'ingresso. Il progetto personalizzato è condiviso con l'interessato e i suoi familiari di riferimento o legale rappresentante.
- pianificazione degli obiettivi personalizzati di assistenza con l'indicazione delle specifiche prestazioni da attivare, della data di verifica da condividere con i servizi territoriali semestralmente.

Il monitoraggio e la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi sostengono la conferma e la modifica o l'aggiornamento del piano individualizzato.

Tali attività sono garantite attraverso il lavoro di gruppo multi-professionale e la registrazione nella cartella personale permettendone la tracciabilità e la verifica di ogni fase del processo attivato per ogni singolo utente.

I rapporti tenuti con i professionisti sanitari, socio-sanitari e sociali esterni alla struttura garantiscono la continuità del percorso assistenziale.

## **5. DIMISSIONI**

Le dimissioni possono avvenire per:

- scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- trasferimento in modulo residenziale a diversa intensità assistenziale;
- ritorno volontario al domicilio;
- gravi infrazioni del Regolamento interno.

Le dimissioni, sono concordate con i servizi territoriali di riferimento, con il diretto interessato e suoi familiari e o rappresentanti legali e comunicati con adeguato preavviso.

In mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate a tutti gli interessati, con un preavviso di almeno 15 giorni.

## **6. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLE ATTIVITA'**

Tutte le attività ed i servizi erogati in struttura si svolgono nel rispetto dei seguenti principi fondamentali ed in ottemperanza di quanto sancito nella “Carta europea dei diritti e delle persone anziane bisognose di cure e assistenza a lungo termine” :

- **Eguaglianza:** ogni persona ha il diritto di ricevere l’assistenza e le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione. Tuttavia per quanto riguarda le prestazioni è stato superato il concetto generico di dare a tutti la stessa assistenza per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni.
- **Imparzialità:** i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità
- **Continuità:** la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure. In casi di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
- **Umanità:** l’attenzione centrale è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, o mentali culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia educazione rispetto e massima disponibilità.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce all’ospite la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa ed attraverso la presenza degli organi di rappresentanza. Favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Accoglienza:** è svolta dalla direzione, dal personale infermieristico e dagli operatori socio sanitari. Il suddetto personale provvede nei confronti dell’utente a garantire un’adeguata accoglienza all’interno della struttura nelle 24 ore. E’ in grado di instaurare con l’utente una relazione tale da limitare i suoi disagi e di metterlo in grado di esprimere i propri bisogni di ascoltare e comprendere le sue aspettative e i suoi bisogni. E’ in grado di curare l’accoglienza dell’utente in ogni momento della giornata.
- **Qualità:** garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficacia ed efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate attività svolte e risultati ottenuti.

Ogni anno viene redatto un Piano Complessivo delle attività, valutato con un report di sintesi dei risultati raggiunti. L’obiettivo oltre a descrivere le attività di cura e assistenza fornite, è quello di valutarle in termini di qualità, sicurezza, comfort e loro integrazione nel territorio. Entrambi i documenti sono a disposizione e affissi in bacheca. Durante l’anno il Piano viene messo a conoscenza degli ospiti e loro familiari o legali rappresentanti, in occasione di assemblee o di incontri programmati, viene consegnato al momento di nuovi ingressi (o inviato per email) e condiviso con tutto il personale.

## 7.SERVIZI OFFERTI

La Residenza “Le Sughere” assicura le seguenti tipologie di prestazioni e di servizi, con l’obiettivo principale di raggiungere per ogni persona residente, il maggior grado di benessere possibile:

#### Assistenza medica di base

L’assistenza medica di base è garantita attraverso la presenza del medico di medicina generale convenzionato, scelto liberamente, che svolge le seguenti prestazioni:

- Visita e/o controllo di medicina generale;
- prescrizione di farmaci, di attività riabilitative, di diete personalizzate;
- richieste di visite specialistiche;
- proposte di ricovero ospedaliero
- aggiornamento della cartella socio-sanitaria per la parte di competenza
- condivisione del Progetto personalizzato

I medici operano nel rispetto del protocollo operativo per l’assistenza programmata in RSA deliberato dall’Azienda Usl Toscana sud est.

#### Assistenza infermieristica

L’assistenza infermieristica è garantita tutti i giorni dell’anno. Il personale infermieristico svolge le seguenti prestazioni previste dal profilo professionale: somministrazione di farmaci a seguito di prescrizione medica, medicazioni, sorveglianza sullo stato di salute degli ospiti, supervisione e collaborazione con il personale socio assistenziale; rapporti con i familiari; rapporti con i medici di base ed assistenza agli stessi durante i loro accessi. Corretta tenuta e funzionamento dell’ambulatorio e della strumentazione in dotazione, programmazione e coordinamento dell’assistenza giornaliera; aggiornamento della cartella socio sanitaria integrata e informatizzata.

#### Servizio di podologo

Il servizio svolto da un podologo esperto in possesso del diploma di laurea, garantisce una corretta cura del piede, ai fini del mantenimento dell’attività motoria e del benessere psico-fisico della persona. Viene garantita una prestazione mensile per ogni ospite delle strutture, secondo un piano di intervento stabilito dagli infermieri, che ne verificano le necessità, senza costo aggiuntivo.

#### Servizio di parrucchiera/barbiere e manicure

A disposizione il servizio di igiene e cura dei capelli e delle mani con sottofondo musicale che contribuirà a rendere più rilassante l’atmosfera. Una persona qualificata a garantire e valorizzare l’immagine e il decoro, nel rispetto dei gusti e delle abitudini di ciascuno. Per ciascun ospite residente sarà garantita almeno una prestazione al mese, senza costo aggiuntivo.

#### Attività di riabilitazione e fisioterapia

L'attività di riabilitazione è assicurata mediante la presenza di terapisti della riabilitazione che svolgono le presenti prestazioni:

- mobilizzazione per limitare i danni dell'immobilità;
- ginnastica attiva e passiva quando per compiere determinati movimenti è necessario l'ausilio dell'operatore;
- ginnastica collettiva.

Tutta l'attività può essere prestata in palestra, nelle camere di degenza, nelle stanze polifunzionali, in giardino quando il tempo lo permette.

Il servizio è garantito tutti i giorni feriali, alternando mattino e pomeriggio, con turni in orario dalle ore 8,30/9.00 alle 12,00/12,30 e dalle 14,00 alle 18,00.

### Attività assistenziale

L'attività assistenziale è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno con la presenza di personale in possesso di qualifica di OSS/OSA come previsto dalla normativa regionale vigente e prevede le seguenti prestazioni:

a) Interventi di assistenza diretta alla persona:

- aiuto nell'alzata dal letto, preparazione ed aiuto per il riposo pomeridiano e notturno
- aiuto ed esecuzione dell'igiene quotidiana e periodica
- aiuto nella scelta dell'abbigliamento e nella vestizione
- aiuto nell'assunzione del cibo
- aiuto nell'uso di ausili atti a favorire l'espletamento autonomo di alcune attività,
- mobilizzazione delle persone allettate e/o in carrozzella.

b) Interventi rivolti all'assistenza indiretta alla persona

Riordino e pulizia ordinaria degli ambienti di vita arredi ed attrezzature degli ospiti.

c) Interventi di protezione della persona

Controllo e sorveglianza dell'ospite, anche a distanza, mediante l'ausilio di sistemi di allarme personale (citofoni, campanelli) e rilevatori.

L'erogazione delle prestazioni assistenziali da parte del personale è articolata su turni che coprono le 24h (mattina/pomeriggio/notte con uscite alternate) nel rispetto di un ordinato ritmo di vita per gli ospiti.

### Attività di animazione e socializzazione

Le attività di animazione sono svolte tutti i giorni, alternando mattina e pomeriggio, con turni in orario dalle 8,30 alle 11,30/ 12,30, dalle 14,30 alle 18,30 .

La struttura ha al suo interno una stanza dedicata ma le attività sono svolte anche all'interno dei singoli reparti e negli spazi esterni.

Ogni anno viene redatta la Programmazione delle attività di animazione e socializzazione sia all'interno che all'esterno della struttura.

Il programma prevede attività socio-culturali, attività occupazionali e ludico-ricreative, aperte anche ai familiari e al pubblico esterno. Nella loro programmazione vengono

rispettate le esigenze, necessità e desideri emersi nei progetti personalizzati. Il programma settimanale viene affisso nelle bacheche per essere facilmente visibile e consultabile da tutti.

Le attività previste spaziano dal Laboratorio di Lettura e Racconto per il mantenimento e stimolo delle capacità cognitive, di ragionamento, riflessione e di espressione, al Giornalino Mensile con pubblicazione di poesie, ricette, ricordi personali e altro, alle Proiezioni di Film, alla Musicoterapia, alla Lettura del quotidiano, al Laboratorio di recupero della memoria, al Laboratorio di Decoupage e di Vimini, al Laboratorio di Up Cycling e di riuso creativo, al Laboratorio Grafico-Pittorico, al Laboratorio di Cucina, al Laboratorio di Maglieria e Cucito, Giardinaggio e orto-terapia, Pet-Therapy, Musica dal vivo e Karaoke giochi, individuali che di gruppo, tombola, carte, giochi da tavola, cruciverba, puzzle, etc. A.F.A (Attività Fisica Adattata) in collaborazione con il fisioterapista, Feste di compleanno, Carnevale, Natale, Pasqua, Cene in Giardino, Cena di Fine Estate, Uscite e partecipazione agli eventi locali, insieme ai familiari, parenti ed amici. Progetti particolari prevedono la collaborazione e partecipazione delle associazioni del territorio, delle scuole, di gruppi musicali e artisti e conoscere e fare conoscere le strutture.

Sono previste uscite di gruppo in occasione di particolari ricorrenze (festività) oppure qualora si presentino particolari eventi nel territorio (teatro, cinema, concerti ecc.), visite al museo, gita al mare.

In alcuni momenti dell'anno, in occasione di eventi, la struttura è aperta alla popolazione che viene invitata a partecipare attivamente alle attività.

### Servizi alberghieri

La struttura offre tutti i normali servizi di tipo alberghiero: accoglienza, ristorazione, pulizie, servizio di lavanderia e stireria.

Gli ospiti possono ricevere ed effettuare telefonate all'esterno e ricevere e spedire posta personale.

Per quanto riguarda l'assegnazione delle camere viene stabilita tenendo conto dei bisogni specifici e delle condizioni psicofisiche della persona.

Gli ambienti di vita possono essere personalizzati nel rispetto della normativa di riferimento.

E' presente un servizio di custodia dei beni e valori, su richiesta degli interessati, loro familiari o legale rappresentante, con rilascio di apposita ricevuta di deposito e tenuta di un apposito registro.

Sono applicate le buone pratiche di rispetto della privacy e delle regole di civile convivenza rispettando gli orari del riposo e limitando i rumori molesti.

### Accoglienza

Il personale presente garantisce l'accesso alla struttura da parte dei visitatori.

E' il punto centrale di riferimento per informazioni per gli utenti (ospiti e familiari della struttura). Tali funzioni sono svolte anche dalla segreteria.

### Ristorazione

La ristorazione è garantita dalla Impresa appaltatrice con la quale è stato stipulato un contratto per la gestione del servizio.

I pasti vengono preparati nella cucina interna alla struttura.

Il menù è stagionale, estate/inverno, ed ha una rotazione su cinque settimane, sono previsti piatti diversi sia per il pranzo che per la cena. I menù sono differenziati nella settimana. Sono previsti menù alternativi periodicamente e in occasione di festività.

L'alimentazione risponde per quantità e qualità alle esigenze dietetiche legate all'età e tiene conto delle diverse abitudini alimentari degli ospiti. Diete personalizzate sono previste per coloro che, per motivi diversi, non possono usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso è necessaria la prescrizione medica dove viene specificato la dieta da seguire. Su richiesta sono garantiti pasti nel rispetto di motivazioni di scelta alimentare, ad esempio di tipo etico (vegetariani...), religioso (musulmana, ebraica...),ecc.

Il menù giornaliero è reso noto mediante affissione negli spazi appositamente predisposti.

### Guardaroba

La struttura mette a disposizione dell'ospite un servizio di guardaroba e lavanderia per gli indumenti personali. I familiari possono scegliere se ritirare loro stessi gli indumenti per il lavaggio o usufruire del servizio senza costi aggiuntivi.

### Pulizie

La struttura garantisce il servizio di pulizia sia nelle stanze degli ospiti che nei locali comuni. Le pulizie degli ambienti vengono effettuate giornalmente da operatori addetti.

### Assistenza religiosa

E' fatto pieno rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ogni singolo ospite.

L'assistenza religiosa e spirituale è garantita dalla presenza di un sacerdote che celebra la S.Messa presso la struttura con cadenza settimanale e per le festività di precetto.

I ministri di tutti i culti hanno la possibilità di accedere alla struttura per garantire ad ogni ospite di poter professare la propria religione.

## **8. LA GIORNATA TIPO**

La giornata tipo articola, per fasce orarie, le attività svolte nella giornata. Viene messa a disposizione ed esposta in bacheca e nei piani per diffonderne la conoscenza.

Qualora se ne rilevi la necessità viene aggiornata.

7,00-10,00	Risveglio e igiene personale
8,00-10,00	Colazione e somministrazione terapia farmacologica
10,00-12,00	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera, break di mezza mattinata ( idratazione)
12,00-13,00	Pranzo e somministrazione terapia farmacologica
13,00-14,45	Riposo pomeridiano
14,45-15,30	Alzata dal riposo pomeridiano
15,30-16,00	Merenda e terapia farmacologica
16,00- 18,00	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera

18,00-20,30	Preparazione per la cena e somministrazione terapia farmacologica
20,30-21,00	Attività libera e preparazione per il riposo notturno

Ognuno è comunque libero trascorrere la propria giornata secondo le sue abitudini, compatibilmente con le esigenze di vita della comunità.

La suddetta articolazione tiene conto delle esigenze e ritmi di vita degli ospiti e favorisce la realizzazione dei piani assistenziali individuali.

## **9. ORGANIZZAZIONE**

### **Le risorse umane**

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo di qualifica richiesto per il ruolo ricoperto e sono chiamati a rispondere ai bisogni sanitari, assistenziali, sociali degli ospiti.

Nella struttura operano direttamente le seguenti figure professionali:

1. Operatori addetti all'assistenza alla persona (OSA-OSS)
2. Infermieri
3. Terapisti della riabilitazione ed animatori
4. Operatori tecnici.
5. Responsabile Unico di Appalto
6. Coordinatori generali di servizio
7. Coordinatore infermieristico e dei servizi socio-sanitari
8. Responsabile socio assistenziale
9. Responsabili dei Servizi Alberghieri e Generali
10. Servizio sociale
11. Personale addetto ai servizi generali, tecnici e alberghieri.

Le figure professionali di cui ai punti 1-2-3- sono dimensionate in relazione al numero massimo degli ospiti previsti, secondo la normativa regionale.

Il personale è organizzato secondo turnazione.

La stretta integrazione fra le diverse figure professionali costituisce un carattere distintivo della struttura.

Poiché la risorsa umana rappresenta il fattore che più influisce sulla qualità delle prestazioni rese agli ospiti, la struttura valorizza e favorisce le seguenti metodologie di lavoro:

- programmazione delle attività
- valutazione multidimensionale dei bisogni
- responsabilizzazione degli operatori
- personalizzazione degli interventi
- verifica dei risultati
- attenzione alle relazioni
- aggiornamento della cartella personale
- formazione del personale

All'interno delle strutture il riconoscimento degli operatori e dei volontari è assicurato da un apposito cartellino di riconoscimento e dall'utilizzo di divise personali distinte per tipologie di professionalità.

## **10. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

Per le persona non autosufficienti il costo della retta è suddiviso in quota sanitaria erogata dalla Azienda USL Toscana sud est e in quota sociale, a carico della persona ammessa in residenza secondo quanto stabilito nella autorizzazione.

L'importo della quota sanitaria stabilito annualmente dalla Regione Toscana, per l'anno in corso è pari a € 59,10 giornalieri.

L'importo giornaliero della quota sociale, per le ammissioni residenziali, sia temporanee che vitalizie, di persone non autosufficienti, per l'anno in corso fino al 31 marzo 2025 è di €. 52,20, per la camera doppia e €. 62,63 per la camera singola. Dal 1 aprile 2025 al 31 dicembre 2026 è stato aggiornato l'importo con l'adeguamento agli indici ISTAT del +1,3%, pari a €. 52,88 per la camera doppia e €. 63,44 per la camera singola.

L'importo della retta sociale sarà successivamente definito annualmente ed il presente documento sarà revisionato con le variazioni.

La retta mensile deve essere versata entro il 10 del mese successivo a quello di riferimento, con le seguenti modalità: versamento a mezzo di bonifico bancario o postale, S.E.P.A, pagoPA, altre modalità concordate con la direzione.

Al momento dell'ammissione dovrà essere corrisposta una mensilità anticipata a titolo di deposito cauzionale.

## **11. PARTECIPAZIONE**

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione della struttura sono istituiti l'Assemblea degli ospiti e dei familiari e il Comitato di Rappresentanza degli ospiti e dei loro familiari. L'Assemblea è costituita da tutti i familiari, dagli ospiti stessi e dai rappresentanti delle associazioni di volontariato operanti in struttura. L'Assemblea, si riunisce a seconda delle necessità che si presentano oltre che in occasione dell'elezione del Comitato di Rappresentanza. L'Assemblea elegge, autonomamente, al suo interno, il Comitato di Rappresentanza secondo quanto disposto e disciplinato dal Regolamento dedicato.

Altrettanto fondamentali sono i rapporti con il volontariato del territorio con il quale sono in essere progetti di collaborazione.

## **12. QUALITA' DEL SERVIZIO - SISTEMA DI VALUTAZIONE E TUTELA**

Per conseguire gli obiettivi di miglioramento continuo della qualità dei servizi la struttura si propone di :

- Effettuare una rilevazione programmata della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, attraverso la somministrazione di un questionario, a cura del Laboratorio Management e Sanità (MeS) con garanzia di anonimato.

- verificare la soddisfazione dei propri operatori mediante questionari sul clima interno;
- analizzare le schede reclami pervenute
- gestione e analisi dei suggerimenti e reclami da parte degli ospiti e dei loro familiari.

Per chiunque desideri esprimere osservazioni od inoltrare reclami è possibile farlo tramite un colloquio con il servizio sociale, una lettera in carta semplice, una comunicazione o compilazione del “modulo reclami “predisposto, da depositare nell’apposita cassetta “osservazioni e suggerimenti”, una segnalazione a mezzo e-mail all’indirizzo seguente: [residenze@coesoareagr.it](mailto:residenze@coesoareagr.it)

L’analisi condivisa di tali dati tra la struttura, i suoi operatori, gli ospiti e i loro familiari attraverso la loro esposizione all’albo della RSA, permetterà di verificare i punti critici e mantenere sotto controllo i processi organizzativi del lavoro, unitamente al livello delle prestazioni.

Il controllo e la vigilanza vengono esercitati dall’Azienda Usl Toscana sud est per conto della Regione Toscana.

Gli standard di funzionamento (standard strutturali, gestionali ed i requisiti di qualità) sono definiti da norme e direttive regionali.

### **13. INFORMAZIONE PRIVACY SICUREZZA**

Per gestire la privacy, l’informazione e la sicurezza è stato previsto quanto segue.

Trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs 196/2003 e successive integrazioni e modifiche; l’utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di tutela della privacy.

Riconoscibilità del personale attraverso apposto cartellino d’identificazione e utilizzo di divise differenziate.

Partecipazione informata dell’ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di consenso informato alla cura.

Sicurezza tecnologica, impiantistica e delle attrezzature attraverso appositi programmi di manutenzione ordinaria e straordinaria per garantire funzionalità e sicurezza.

