



CART.SERV

Data: 01.04.25

VERSIONE

Rev- 01.05

# **COeSO Società della Salute Grosseto**

## **CARTA DEI SERVIZI RA-RSA-S.S.A "FRANCESCO FERRUCCI"-Grosseto**

<b>DATA emissione</b>	<b>Redatto</b>	<b>Approvato</b>
01/04/2025	<i>Referente Strutture residenziali e Semi-Residenziali COeSO SdS</i>  Dott. Giampaolo Tollapi	<i>Direttore Zona Distretto/SDS Grosseto e Direttore struttura</i>  Dott.ssa Tania Barbi



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

***CARTA DEI SERVIZI  
R.A/R.S.A/Centro Diurno  
“F.Ferrucci” Grosseto***



*Gentile Ospite, egregio familiare, vi presentiamo la nostra RA/RSA/SSA “ F. Ferrucci” 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 RA/RSA/SSA “F. Ferrucci”, 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 Struttura (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.

Qualora se ne ravveda la necessità la Carta dei Servizi può essere tradotta in più lingue avvalendosi del contributo del mediatore familiare o dei più comuni translate software.

## 2.PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

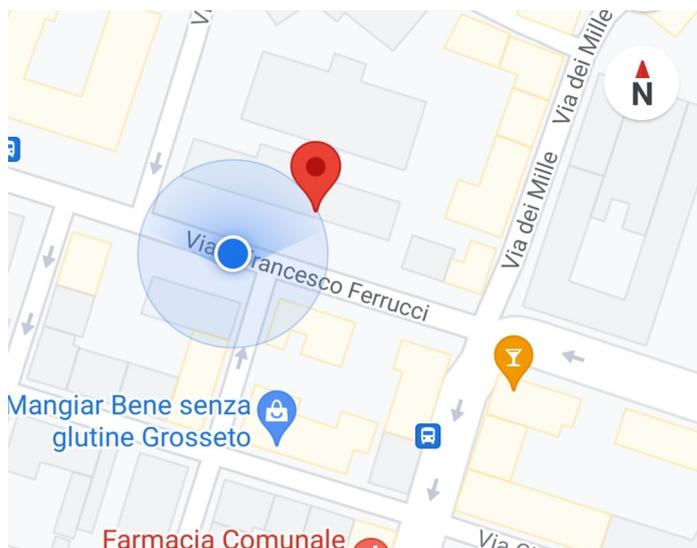
La struttura “F. Ferrucci” è una struttura per anziani, ad utenza mista, di tipo Residenziale e Semiresidenziale. L’edificio è di proprietà del Comune di Grosseto, che gestita dalla Società della Salute COeSO SdS Grosseto, attiva dal 1929, riferimento per tutta la città, è inserita nella rete territoriale dei servizi socio assistenziali e socio sanitari rivolti alla popolazione anziana.

La struttura è ubicata in via Francesco Ferrucci 7/9 nelle immediate vicinanze del centro della città di Grosseto.

La residenza è contattabile ai seguenti recapiti:

Telefono: 0564-427807

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



La struttura è costituita da tre padiglioni denominati

- P. “Gobbini” n.20 anziani autosufficienti in regime residenziale e può accogliere in regime di Semiresidenziale ( di seguito denominato anche Centro Diurno) n. 10 anziani autosufficienti.
- P. “Centrale” n. 27 anziani non-autosufficienti in regime di Residenza Sanitaria Assistenziale modulo base
- P. “Alfieri” piano terra n.17 primo piano n.23 anziani non autosufficienti in regime di Residenza Sanitaria Assistenziale modulo base

Tutti i padiglioni sono organizzati su due piani e collegati tra loro da scale e ascensori. Sono presenti una ampia cucina interna, magazzini e depositi, una sala mensa per ogni padiglione, una palestra, saloni per le attività di socializzazione e una piccola libreria è a disposizione di tutti.

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 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. In caso di particolari situazioni si potranno concordare con la struttura eventuali deroghe.

### **3. MISSION ISTITUZIONALE**

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

All’ospite anziano accolto è garantita un’ organizzazione pronta ad intervenire su tutti gli aspetti assistenziali infermieristici e tutelari necessari rispetto alla fragilità della persona e preparata a 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 nelle residenze o al centro diurno, devono rivolgersi ai seguenti servizi:

- Punto Insieme, presenti su tutto il territorio regionale, per l’ inserimento di persone non autosufficienti in RSA modulo Base;

- Punto di Accesso Sociale, presenti nei Comuni per l' inserimento di persone autosufficienti in Residenza Assistita o al centro diurno.

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 provvederà:

- all'apertura della cartella socio-sanitaria integrata informatizzata;
- alla 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 viene condiviso con l'interessato e i suoi familiari di riferimento o legale rappresentante.
- alla pianificazione degli obiettivi personalizzati di assistenza con l'indicazione delle specifiche prestazioni da attivare, con data di verifica da condividere con i servizi territoriali semestralmente.

Il monitoraggio e la verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi e quindi la conferma e la modifica od aggiornamento del piano individualizzato.

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

## 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.

## 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 e 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 sono a disposizione e affissi in bacheca.

## 7.SERVIZI OFFERTI

La Residenza "F. Ferrucci" 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 (RSA/RA)

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 (RSA/RA)

L'assistenza infermieristica è garantita nelle 24 ore 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 (RSA/RA)

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 l'ospite per compiere determinati movimenti necessita dell'ausilio dell'operatore;
- ginnastica collettiva (RSA/RA/CD)

Tutta l'attività viene prestata in palestra, nelle camere di degenza e nelle stanze polifunzionali. Il terapeuta della riabilitazione è presente in struttura tutti i giorni feriali dalle 9 alle 12 ed il pomeriggio dalle 15 alle 18 e la domenica mattina.

### 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 (RSA/RA/CD)
- 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 (RSA/RA/CD)

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.

Al fine di consentire 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 (RSA/RA/CD)

Le attività di animazione sono svolte tutti i giorni compresi i festivi, in orario dalle 9.00 alle 12,00, mentre nel pomeriggio dei giorni feriali dalle 14,00 alle 19,00 .

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 ortoterapia, Pet-Therapy, Musica dal vivo e Karaoke giochi, individuali che di gruppo, tombola, carte, giochi da tavola, cruciverba, puzzle, etc. Verranno celebrate le feste di compleanno, il Carnevale, il Natale, la Pasqua, oltre alla programmazione di Cene in Giardino, Cene di Fine Estate, Uscite e partecipazione agli eventi locali. 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.

Per gli ospiti sono 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

Le strutture offrono tutti i normali servizi di tipo alberghiero: accoglienza, ristorazione, pulizie, lavanderia, 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 dell'ospite.

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

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 (RSA/RA/CD)

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).

Nella struttura tali funzioni sono svolte anche dalla segreteria.

### Ristorazione (RSA/RA/CD)

La ristorazione è garantita da 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, 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 quelli ospiti che per motivi sanitari non possono usufruire dei cibi previsti dal menù. In questo caso è necessaria la prescrizione medica dove viene specificato la dieta da seguire. Sono garantiti, su richiesta, pasti che rispettino motivazioni di natura etica (vegetariani,..) religiosa (musulmana, ebraica,..).

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 (RSA/RA/CD)

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 (RSA/RA/CD)

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.

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

## 8. LA GIORNATA TIPO

Nella RSA la giornata è così articolata:

7.00/10.00	Risveglio e igiene personale
8.00/10.00	Colazione e terapia farmacologica
10.00/12.00	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera, break di mezza mattinata ( bevanda a scelta)
12.00/13.00	Pranzo e terapia farmacologica
13.00/14.45	Igiene-riposo pomeridiano-sorveglianza
14.45/15.45	Alzata, igiene
15.45/16.00	Merenda
16.30/18.30	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera
18.30/19.00	Preparazione per la cena
19.00/20.30	Cena e terapia farmacologica
20.30/21.00	Svestizione, igiene e messa a letto
21.00/7.00	Riposo e sorveglianza notturna

Nella RA la giornata è così articolata:

7.00/8.00	Risveglio e supporto igiene personale, terapia farmacologica
8.00/8.30	Colazione
8.30/12.00	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera, break di mezza mattinata ( bevanda a scelta)
11.45/12.30	Terapia farmacologica e Pranzo
12.30/16.00	Riposo pomeridiano, attività ludico ricreative, uscite (facoltative)
16.00/16.30	Merenda
16.30/18.30	Attività sanitarie, riabilitative, sociali e occupazionali, attività libera, uscite (facoltative)
18,30-19.00	Terapia farmacologica e Cena
19.30/20	Facoltativa la scelta della fascia oraria per il riposo notturno

Nel Centro Diurno la giornata è così articolata:

orari	
8.00/8.30	Colazione
8.30/9.00	Attività motoria, sociale e occupazionale, attività libere (lettura, tv,..), break di mezza mattinata ( bevanda a scelta)
12.00/12.30	Pranzo
12.30/13.45	Riposo pomeridiano (sala dedicata con poltrone relax)
13.45/16.00	Attività libere (lettura, tv,..)
16.00/16.30	Merenda
16.30/19.00	Attività ludico ricreative e occupazionali, uscite (facoltative)
19.00/19.30	Cena
19.30/20.00	Attività libera Tv e chiusura del CD

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-sanitaria
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 persone **autosufficienti** è previsto il pagamento di una retta di parte sociale che per l'anno in corso e salvo prossime modifi che è di € 36,89 per camera doppia e € 44,26 per camera singola.

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 è 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 è di € 52,88 per camera doppia/tripla e € 63,44 per camera singola.

Per la frequenza al **Centro Diurno** la quota sociale per l'anno in corso è di € 22,13 giornalieri e il pagamento del 50% in caso di assenza prolungata per il mantenimento del posto.

L'importo della retta sociale è definito annualmente dalla Società della Salute ed ogni eventuale variazione comporterà l'aggiornamento del presente documento.

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, bollettino di conto corrente postale intestato a CoeSO-SdS, 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 (autosufficienti e non) 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 rapporti 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, effettuata a cura del Laboratorio Management e Sanità (MeS) con garanzia di anonimato.

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

E' possibile, infatti, a chiunque desideri esprimere osservazioni o inoltrare reclami tramite un colloquio con il servizio sociale, una lettera in carta semplice una comunicazione mediante il "modulo reclami" preposto da depositare nell'apposita cassetta "osservazioni e suggerimenti", in alternativa è possibile effettuare 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 apposito 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.