

CARTA DEI SERVIZI DELLA FONDAZIONE CENTRO RESIDENZIALE VINCENZO CHIARUGI (Cap 2 Manuale Qualità)

La Carta dei Servizi è un documento volto ad identificare il rapporto tra il cittadino e l’RSA “V. Chiarugi”.

Essa costituisce un patto tra residente e struttura, tramite il quale la RSA si impegna a garantire la qualità dei servizi, tutelando così residenti e familiari da eventuali inadempienze.

Questo documento contiene gli standard di qualità dei servizi offerti, i progetti di miglioramento ed individua gli strumenti di tutela per residenti e familiari.

È inoltre utilizzata come strumento di gestione nell’ambito del Sistema Qualità, monitorando annualmente gli standard indicati.

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA (PQ 05 Manuale Qualità)

La Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi è convenzionata con l’Azienda USL Toscana Centro ed accoglie 120 anziani tra vitalizi e temporanei, di cui 119 non autosufficienti e 1 autosufficiente. Accoglie inoltre 16 diurni di cui 8 autosufficienti e 8 non autosufficienti.

Fra i residenti non autosufficienti 21 sono persone affette da demenza con disturbi cognitivo-comportamentali.

Nel Padiglione adiacente e collegato alla RSA (Padiglione Pagliai) sono disponibili 5 appartamenti protetti nei quali è possibile accedere tramite acquisto di usufrutto o tramite affitto e 1 grande appartamento, con accesso esclusivamente privato, destinato ad 8 persone autosufficienti (Comunità Residenziale).

La Struttura è situata nei pressi della zona sportiva di Empoli, in via Guido Monaco 23, a dieci minuti dal centro, adiacente alla fermata dell’autobus di linea.

Tel: 0571/590219

0571/591770

Fax: 0571/993486

e-mail info@rsachiarugi.it

www.rsachiarugi.it

<https://www.facebook.com/rsachiarugi>

BREVE STORIA DELLA FONDAZIONE VINCENZO CHIARUGI (Cap 1 Manuale Qualità)

Nel 1899 la fratellanza della Misericordia, con l’aiuto di un gruppo di empolesi che si era costituito in Comitato per erigere un monumento in memoria dell’illustre concittadino Vincenzo Chiarugi, decise di dar luogo ad un Ospizio per anziani sotto il nome di Vincenzo Chiarugi.

Nel corso del secolo il vecchio Ospizio si è trasformato in Centro Residenziale, cambiando la sede da via Livornese, a via Puccini, a via A. di Cambio, fino all’attuale collocazione in via Guido Monaco, inaugurata il 24 Ottobre 1965.

Nel 2000, per volontà della Misericordia di Empoli, è stata costituita in “FONDAZIONE CENTRO RESIDENZIALE VINCENZO CHIARUGI” organizzazione no-profit, con personalità giuridica di

diritto privato, per dotare di autonomia operativa il settore dell'assistenza residenziale, prima gestito direttamente dallo stesso Ente fondatore.

MODALITÀ DI ACCESSO

La struttura è a gestione privata ma convenzionata con l'Azienda USL Toscana Centro. 99 posti sono assegnati al Modulo Base in cui è prevista assistenza di base e assistenza infermieristica, oltre al servizio alberghiero.

I 21 posti per persone affette da demenza sono assegnati al Modulo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali dove, oltre all'assistenza ed ai servizi previsti per il Modulo Base, si associa una assistenza specifica per questo tipo di utenza erogata da personale debitamente formato.

Per i 99 posti del Modulo Base si può accedere come residenti in forma privata o con l'autorizzazione della ASL.

I 21 posti del Modulo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali sono riservati all'Azienda USL Toscana Centro e vi si accede solamente con l'autorizzazione in quanto posti convenzionati.

Per i posti privati gli utenti (anziani e/o loro familiari) si rivolgono direttamente alla Fondazione per ricevere le prime informazioni dall'operatore dell'URP che li segue durante il percorso di ammissione e inserimento nella struttura.

Per le richieste nei posti privati la Fondazione tiene conto della lista di attesa e della tipologia di ospite.

In questo caso non occorre autorizzazione da parte dell'ASL.

Per gli ospiti che hanno fatto richiesta alla ASL, le ammissioni sono stabilite sulla base delle graduatorie i cui parametri vengono valutati e decisi dal Servizio Sociale dell'Azienda USL che tiene conto, oltre che della data di presentazione della domanda, di situazioni di particolare gravità ed urgenza.

Sulla base di tale valutazione la ASL rilascia l'Autorizzazione all'ammissione in una struttura disponibile e può contattare direttamente l'operatore URP della Fondazione oppure rilasciare all'utente un "titolo d'acquisto" che gli dà la possibilità di scegliere liberamente, entro 10 giorni dal rilascio, la RSA nella quale vuole soggiornare nell'ambito del territorio regionale.

Al Centro Diurno è possibile accedere sia privatamente che con autorizzazione ASL.

La Fondazione, inoltre, è dotata di una Comunità Residenziale; un grande appartamento nel quale 8 ospiti autosufficienti condividono spazi comuni.

In questo ambiente le camere sono doppie.

L'accesso alla Comunità Residenziale è esclusivamente privato e gli ospiti possono risiedervi fino a quando permane la condizione di autosufficienza che viene stabilita dalle valutazioni degli infermieri della Fondazione.

I costi giornalieri per i residenti privati sono i seguenti:

- Nucleo base € 112,00
- Nucleo cognitivo comportamentale € 120,00
- Comunità Residenziale € 70,00

VALORI DI RIFERIMENTO (Cap. 06 Manuale Qualità)

Solidarietà: condividere la sofferenza, si esprime attraverso azioni concrete volte al sostegno morale e materiale.

Sussidiarietà: far fronte ai bisogni che non vengono soddisfatti dalle strutture pubbliche.

Rispetto della persona: riconoscere la dignità umana in ogni situazione, sostenere moralmente e spiritualmente i residenti in ogni fase della loro vita.

Equità - uguaglianza: garantire un trattamento equo a tutti gli ospiti.

Personalizzazione: soddisfare i bisogni sulla base della valutazione delle necessità specifiche.

Rispetto della vita: rifiuto di qualsiasi forma di eutanasia attiva o passiva, esclusione di pratiche di accanimento terapeutico.

Partecipazione: informare e favorire l'intervento attivo degli assistiti sui fatti di interesse personale e comune per il miglioramento del servizio.

Familiarità/appartenenza: soddisfare il bisogno di affettività dei residenti e proporsi come punto di riferimento e di sostegno per i parenti.

Competenza/professionalità: fornire un servizio di qualità attraverso un elevato grado di competenza professionale del personale ottenuto mediante percorsi di formazione continua.

Qualità: migliorare la soddisfazione dei residenti e il loro stato di salute nei limiti concessi dalle tecnologie, dalle risorse disponibili e dai bisogni degli utenti.

Efficacia/efficienza: raggiungere gli obiettivi prefissati attraverso l'ottimizzazione delle risorse umane e delle attrezzature disponibili.

Valorizzazione del lavoro: riconoscere il lavoro degli operatori come strumento di sviluppo della personalità umana.

Territorialità: ricercare una piena integrazione nel contesto territoriale, valorizzare l'opera preziosa del volontariato.

DISPOSIZIONE DEI POSTI LETTO

<u>1° PIANO</u>	
31 POSTI LETTO	
14 CAMERE DOPPIE	3 CAMERE SINGOLE

<u>2° PIANO</u>		
27 POSTI LETTO		
2 CAMERE DOPPIE	5 CAMERE CON 4 POSTI LETTO	3 CAMERE SINGOLE

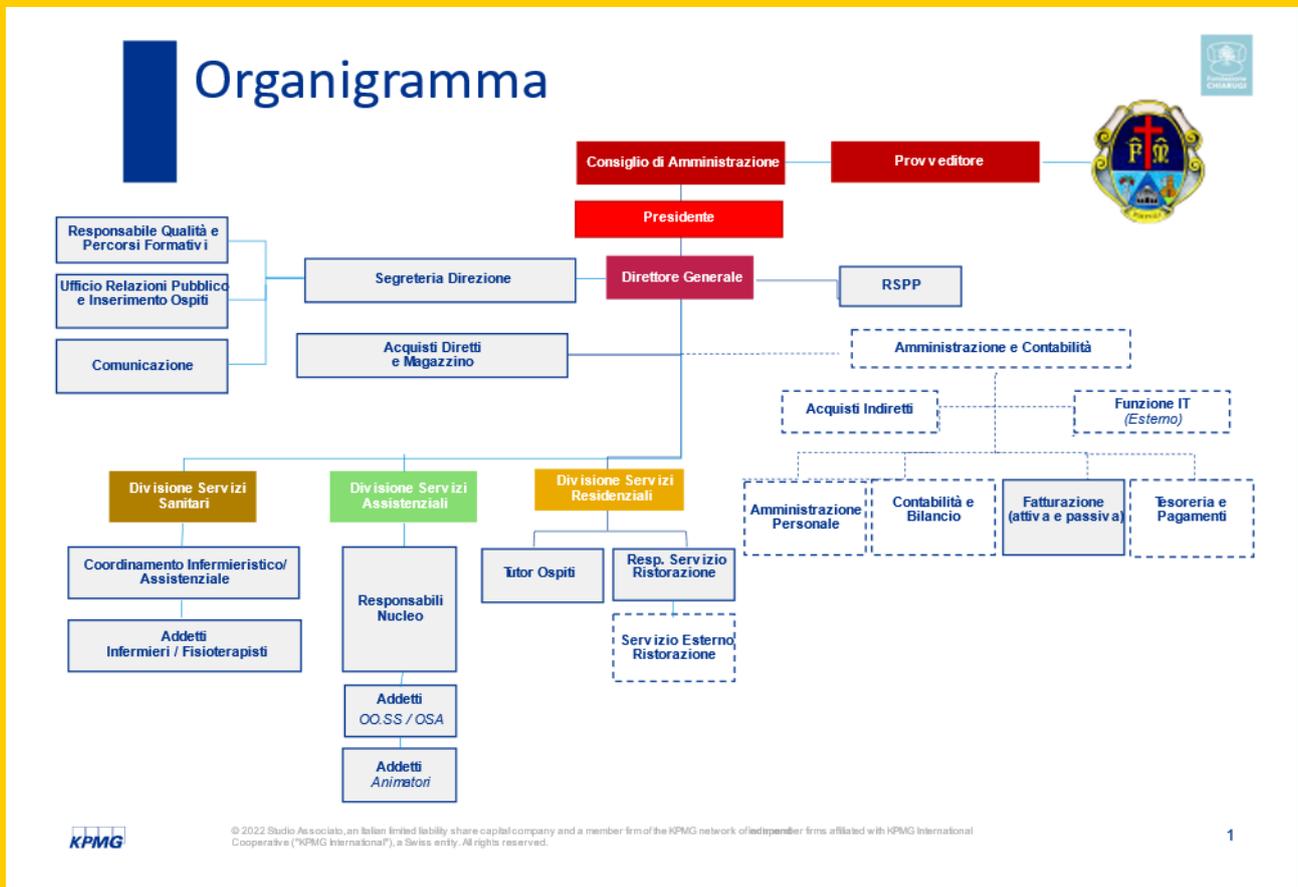
<u>3° PIANO</u>			
24 POSTI LETTO			
2 CAMERE DOPPIE	4 CAMERE CON 4 POSTI LETTO	1 CAMERA TRIPLA	1 CAMERA SINGOLA

<u>4° PIANO</u>		
29 POSTI LETTO		
12 CAMERE DOPPIE	1 CAMERA CON 4 POSTI LETTO	1 CAMERE SINGOLE

<u>5° PIANO</u>	
9 POSTI LETTO	
4 CAMERE DOPPIE	1 CAMERE SINGOLE

TOTALE POSTI LETTO N° 120

ORGANIGRAMMA (PQ 08 Manuale Qualità)



CARATTERISTICHE DI OGNI PIANO¹

PIANO TERRA

Il piano terra, adibito a soggiorno, è dedicato ad attività ricreative e al centro diurno. È presente inoltre una saletta relax con poltrone per permettere il riposo degli ospiti che frequentano il Centro Diurno.

SPAZI PRINCIPALI:

- Refettorio per ospiti in grado di alimentarsi autonomamente
- Portineria e atrio ingresso
- Salone soggiorno in comunicazione con ampio giardino
- Stanza abbracci e colloqui
- Saletta relax diurno
- Cappella
- Giardino
- Cucina
- Guardaroba
- Magazzino
- Stanza parrucchiere uomo/donna
- Ufficio RSPP
- Amministrazione
- Ufficio Tutor residenti
- Direzione

PRIMO PIANO

Il primo piano è costituito da 31 posti letto disposti in 14 camere doppie e 3 camere singole. Si tratta di un piano con prevalenza di residenti senza significativi disturbi comportamentali.

SPAZI COMUNITARI:

- Soggiorno con Tv
- Refettorio
- Terrazzo
- Corridoio con passamano

SECONDO PIANO

Il secondo piano è costituito da 27 posti letto disposti in 5 camere con 4 letti, 3 camere singole, 2 camere doppie.

Una delle stanze a 4 posti letto è attigua all'infermeria e accoglie persone che, per la complessità assistenziale, richiedono una maggiore vicinanza al personale sanitario.

Si tratta di un piano misto con prevalenza di residenti di sesso maschile senza significativi disturbi comportamentali.

SPAZI COMUNITARI:

¹ La collocazione dei moduli può essere variata rispetto a quella attuale, allo scopo di migliorare il servizio, tenendo conto delle esigenze dei residenti, delle caratteristiche organizzative e strutturali dei piani e della normativa di riferimento

- Soggiorno con Tv
- Angolo cucina
- Refettorio
- Corridoio con passamano
- Infermeria

TERZO PIANO (MODULO PER DISTURBI COGNITIVO-COMPORTAMENTALI)

Il Modulo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali accoglie 21 residenti inviati dal servizio di Geriatria della ASL e 3 persone non autosufficienti in una fase avanzata di deterioramento cognitivo.

È composto da 4 camere con 4 posti letto, 2 camere doppie, 1 camera tripla e 1 camera singola.

I soggetti inviati dal servizio di Geriatria vengono dimessi dopo che lo specialista ASL ne abbia accertato la dimissibilità.

È un piano misto.

SPAZI COMUNITARI:

- Soggiorno con Tv e stereo
- Refettorio
- Stanza relax
- Laboratorio
- Cucina
- Terrazzo protetto
- Corridoio con passamano e musica in filodiffusione

L'attività assistenziale viene eseguita seguendo i principi del modello protesico di Moira Jones denominato Gentle Care e adattato alla realtà del Modulo.

QUARTO PIANO

Il quarto piano è costituito da 29 posti letto disposti in 12 camere doppie, 1 camera con 4 posti letto e 1 camera singola.

È un piano misto con residenti senza particolari disturbi comportamentali.

SPAZI COMUNITARI:

- Soggiorno con Tv
- Angolo cucina
- Due piccoli refettori
- Corridoio con passamano
- Terrazzo

QUINTO PIANO

Il quinto piano è composto da 9 posti letto disposti in 4 camere doppie e 1 camera singola.

È un piano misto con residenti senza particolari disturbi comportamentali.

SPAZI COMUNITARI:

- Soggiorno con Tv e stereo
- Terrazzo
- Atrio e piccolo corridoio con passamano

ALIMENTAZIONE

I pasti vengono preparati dal personale di una società esterna utilizzando la cucina della struttura e seguendo un menù (estivo ed invernale) stabilito dalla Dietista della società stessa, e mantenendo una accurata attenzione per le norme HACCP.

I menù sono stati creati seguendo le indicazioni delle “Linee guida per una sana alimentazione” dell’INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione).

Per i residenti con particolari prescrizioni dietetiche vengono preparati cibi specifici (dieta per diabetici, dieta iposodica, dieta ipo/iperproteica).

Per residenti che si alimentano con difficoltà vengono preparati e serviti pasti per disfagici utilizzando l’omogeneizzatore in dotazione alla cucina.

Per il Nucleo Cognitivo-Comportamentale sono a disposizione degli ospiti prodotti specifici per spuntini ad orario variabile.

ORARIO DEI PASTI

Per consentire una maggiore scelta nell’orario della colazione, al piano terra vengono mantenuti i tavoli pronti, con personale a disposizione, per servirla fino alle 10.00.

Per alcuni residenti non autosufficienti che restano ai piani è necessario anticipare pranzo e cena di circa 30’ per consentire al personale in servizio di poter fornire l’assistenza necessaria.

L’orario dei pasti non è di tipo ospedaliero ma tiene conto delle abitudini familiari dei residenti.

A metà mattina e nel pomeriggio vengono serviti merenda e bevande preparate dalla cucina, fresche o calde in base alla stagione, per favorire una corretta idratazione.

È possibile, per i familiari, anche nei giorni festivi, consumare il pasto insieme al residente, previa richiesta e autorizzazione della Direzione.

Gli orari dei pasti sono i seguenti, anche se saltuariamente possono subire variazioni in base alla situazione assistenziale di ogni nucleo:

COLAZIONE	PRANZO	CENA
7:30-10:00	11:45-13:00	18:15-19:00

ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

L’assistenza all’ospite è guidata dal principio della personalizzazione dell’intervento, nel tentativo di stimolare e mantenere il più a lungo possibile l’autonomia della persona.

L’assistenza personalizzata viene realizzata grazie al Piano di Assistenza Individuale (PAI) alla cui stesura contribuiscono varie figure professionali (socio-sanitari, infermieri, caposala, fisioterapisti) e si concretizza in interventi specifici per il soddisfacimento dei bisogni del residente oltre che nel rispetto delle sue abitudini.

Da anni la struttura utilizza una metodologia per la misurazione del Benessere di ogni singolo residente e questo aspetto è assolutamente integrato con il piano di assistenza che, nella nostra realtà, prende così il nome di PABI (Piano di Assistenza e Benessere Individuale).

ASSISTENZA MEDICA

Ogni residente è seguito dal proprio Medico di Medicina Generale (MMG).

Ognuno di loro svolge attività ambulatoriale all’interno della struttura nell’ambito del progetto di assistenza programmata per residenti non autosufficienti della Regione Toscana e, salvo richieste di

visita per problemi di salute acuti, il loro accesso in struttura è subordinato dal numero di residenti seguiti (minimo un accesso mensile ogni cinque assistiti).

Come indicato dalla Delibera regionale 364 del 22/05/2006, qualora si presenti la necessità, i medici in visita sono a disposizione anche per gli ospiti non compresi fra i propri assistiti.

In ogni caso ogni medico si recherà alla Fondazione Centro Residenziale “V. Chiarugi” su chiamata del personale infermieristico per la valutazione dei suoi assistiti.

Il medico curante è rintracciabile dalle h. 08.00 alle h. 20.00 dei giorni feriali, salvo diverse disposizioni nazionali o regionali.

Nei giorni festivi, prefestivi e nelle ore notturne, o comunque quando il medico curante non è in servizio, il riferimento per il personale infermieristico è il Medico di Continuità Assistenziale.

Per i casi urgenti il riferimento è il 112.

Qualora il medico reputi necessario che il suo assistito effettui una visita specialistica o si sottoponga ad un esame strumentale, questi vengono effettuati all'esterno della struttura nell'ambito dei servizi che la USL fornisce ad ogni cittadino.

In struttura è inoltre presente un medico geriatra per attività di consulenza su richiesta sia dei medici curanti che dei familiari dei residenti.

Le valutazioni geriatriche effettuate da quest'ultimo sono comprese nella retta mensile e non è necessario un ulteriore pagamento.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Nella struttura opera un gruppo di Infermieri che garantiscono la presenza per tutte le 24 ore.

Sono a carico dei residenti gli eventuali farmaci in fascia C prescritti dal medico curante e acquistati dalla Fondazione c/o le farmacie di riferimento.

I principali servizi previsti sono:

- Somministrazione della terapia prescritte dal medico
- Controllo dello stato di salute con rilievi programmati dei parametri vitali
- Interventi sanitari di emergenza-urgenza
- Medicazioni
- Programmazione delle visite specialistiche prescritte dal medico
- Fare da tramite tra la persona ed il medico curante

L'infermeria, posta al II° piano della struttura, è dotata di attrezzature acquistate direttamente dalla struttura e messe a disposizione anche dei medici in visita ai loro assistiti.

Tra le attrezzature in dotazione:

- DAE
- Monitor cardiaco
- Saturimetro
- Aspiratore
- Elettrocardiografo a 12 derivazioni
- Sedia pesa-persone

ATTIVITÀ RICREATIVA ED ANIMAZIONE

Sono presenti nella struttura 3 animatori che, con l'eventuale aiuto di gruppi di volontariato e degli stessi operatori, coinvolgono in attività ricreative ospiti autosufficienti e non autosufficienti.

PRINCIPALI ATTIVITÀ RICREATIVE

- Feste nel salone (ballo, recite, concerti, ...)
- Giochi di società
- Incontri, uscite organizzate, feste paesane

- Musicoterapia
- Biblioteca
- Partecipazione ad eventi teatrali, cinematografici, musicali
- Coro

TERAPIA OCCUPAZIONALE

La Terapia Occupazionale per residenti autosufficienti consiste in lavori manuali effettuati con la guida delle terapisti e degli animatori.

La Terapia Occupazionale per residenti non autosufficienti si basa su attività semplici di vita quotidiana svolte dal personale socio sanitario ai vari piani o in attività di tipo creativo organizzate dagli animatori.

In questo quadro si inserisce il Progetto Recupero Anziani, attuato giornalmente dal personale socio sanitario in servizio.

Tale programma prevede uscite esterne ed attività ricreative all'interno della struttura.

ATTIVITÀ FISIOTERAPICA

La struttura dispone di quattro fisioterapisti che effettuano la loro attività nella palestra della struttura (II° piano del modulo Pagliai) o direttamente nella stanza da letto del residente, tutti i giorni esclusi i festivi, e due volte alla settimana vengono svolte attività di ginnastica di gruppo, durante la mattina, nel salone del piano terra.

Gli interventi riguardano generalmente il recupero e/o il mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse.

Le attività fisioterapiche possono essere direttamente correlate alle attività di terapia occupazionale. Nella palestra della struttura, in orari durante i quali gli ospiti sono occupati in attività diverse, le fisioterapisti possono effettuare, previa valutazione e richiesta accompagnata da certificato del medico curante, attività fisioterapica di mantenimento, senza ausilio di macchinari, per persone ultrasessantacinquenni esterne e per periodi limitati.

ASSISTENZA MORALE E RELIGIOSA

La presenza di due Suore della "Congregazione Suore Orsoline della Sacra Famiglia" garantisce, per coloro che lo desiderano, l'assistenza morale e religiosa Cristiana Cattolica.

La Struttura è comunque aperta a qualunque credo religioso e mette a disposizione dei residenti che lo desiderano i propri spazi per seguire la propria fede.

La struttura dispone di una Cappella ampia con ingresso anche dall'esterno che consente un facile accesso anche alla popolazione residente nella zona. Ogni giorno, il Sacerdote della vicina Parrocchia, celebra la S. Messa nella Cappella per i residenti della RSA.

Sono inoltre disponibili due locali per il commiato dei defunti.

In caso di ricovero ospedaliero le suore possono effettuare visite all'ospite durante la degenza.

SERVIZIO DI TRASPORTO

La Fondazione effettua con propri mezzi (autovetture e mezzi attrezzati) i servizi di:

- Consegna campioni laboratorio analisi
- Ritiro referti esami strumentali
- Uscite ospiti programmate con animatori e volontari

ORGANI

La gestione della Fondazione è ripartita tra il Consiglio di Amministrazione, composto da un numero minimo di sette membri, fra i quali il Presidente, con possibilità di arrivare a nove, nominato dall'Ente Fondatore Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Empoli ed il Direttore Generale al quale è affidata la gestione operativa della Fondazione.

Il CdA resta in carica cinque anni, ha tutti i poteri di gestione ordinaria e straordinaria della Fondazione, nessuno eccettuato od escluso (vedasi Statuto approvato in data 6 febbraio 2023 artt. da 7 a 15 compresi).

DIRETTORE GENERALE

La Fondazione, per realizzare le linee programmatiche individuate dal Consiglio di Amministrazione, si avvale di un Direttore Generale al quale è demandata la responsabilità della gestione operativa della Fondazione. Svolge le funzioni di direzione sul personale dipendente della Fondazione e presiede a tutte le attività di gestione, coordinando le attività degli organi sottoposti. Dà attuazione alle linee di sviluppo strategiche e di gestione tracciate dal CdA. Il Direttore Generale coordina l'attività del personale dipendente quale datore di lavoro ai sensi del Dlgs nr. 81/08 ed eventuali modificazioni ed integrazioni (vedasi Statuto approvato in data 6 febbraio 2023 art.16).

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA

Il personale amministrativo, 1 unità, presente due giorni alla settimana, garantisce il disbrigo delle pratiche amministrative:

- Registrazione fatture
- Registrazione pagamenti fatture e banche
- Altri adempimenti amministrativi occasionali.

SERVIZIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Il servizio è garantito da 1 operatore presente dal lunedì al venerdì:

- Informazioni
- Domande di ammissione
- Dimissioni
- Rapporto con il Servizio Sociale per quanto riguarda le ammissioni
- Gestione della retta
- Custodia dei valori

SERVIZIO TUTOR RESIDENTI

Viene garantito da un operatore presente ogni mattina dei giorni feriali ed il lunedì pomeriggio.

L'operatore ha il compito di vigilare sul rispetto dei diritti dei residenti e di raccogliere eventuali reclami o segnalazioni.

Si occupa inoltre di:

- Tenere i rapporti con Tutori e ADS dei residenti
- Rinnovo delle carte di identità
- Cambio di residenza degli ospiti della struttura
- Cambio del medico per gli ospiti della struttura
- Adempimenti elettorali in caso di votazioni

SERVIZI GENERALI

PARRUCCHIERE

In un apposito laboratorio al piano terra della struttura opera un parrucchiere disponibile dal lunedì al venerdì.

Il parrucchiere si occupa solamente dei residenti e dei coloro che si trovano nella Comunità Residenziale, e non delle persone che frequentano il centro diurno.

Per quanto riguarda il servizio di parrucchiere da donna, nella quota sociale è compresa una seduta al mese comprensiva di lavaggio, taglio, piega, colore, permanente etc.

Per gli uomini è compreso nella retta il taglio dei capelli una volta al mese più la barba due volte alla settimana.

Il personale addetto all'assistenza presente ai vari piani provvede, comunque giornalmente, anche alla cura dei capelli e delle barbe se necessario.

LAVANDERIA

Il lavaggio degli indumenti viene effettuato da una lavanderia esterna. La struttura garantisce il servizio di guardaroba.

L'utente o il familiare possono scegliere se usufruire o meno di tale servizio ed i costi mensili del servizio sono i seguenti:

- € 65,00 per i residenti della RSA
- € 60,00 per i residenti della Comunità Residenziale/Appartamenti protetti

Il lavaggio della biancheria piana viene effettuato da una lavanderia esterna.

Prima dell'ammissione dei residenti viene consegnata ai familiari una lista del vestiario da portare il giorno dell'ammissione, sul vestiario viene apposta dall'addetto guardaroba una targhetta identificativa a pressione.

SERVIZI OPZIONALI A PAGAMENTO

- Pedicure
- Farmaci di "fascia C"
- Materiale sanitario non mutuabile
- Trasporto Centro Diurno.

ALCUNI CONSIGLI PER RESIDENTI E PARENTI

➤ VARIE

Prima dell'inserimento di residenti sia vitalizi che temporanei, viene consegnata ai familiari una lista del vestiario da fornire tempestivamente, su quest'ultimo l'addetta al guardaroba apporrà una targhetta identificativa a pressione.

Vestiario e biancheria devono essere fornite prima dell'ingresso o al massimo il giorno dell'ammissione.

Qualora il residente abbia un animale domestico la struttura si impegna ad ospitarlo ed accudirlo adeguatamente anche se non è possibile garantirne la permanenza stabile nella stanza dell'ospite.

➤ AMMINISTRAZIONE

L'amministrazione provvede al cambio della residenza dell'utente solo se richiesto da questi o dai familiari.

È comunque obbligatorio avere presso la RSA il domicilio sanitario.

Per i residenti temporanei e vitalizi il pagamento della retta è anticipato al momento dell'ingresso per una mensilità o porzione di essa in base al periodo di permanenza previsto. Per i mesi successivi il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese in corso e può avvenire mediante bonifico bancario sulle coordinate bancarie della RSA, con bollettino di conto corrente postale oppure direttamente alla cassa della struttura.

In caso di dimissioni volontarie anticipate rispetto alla data concordata, con esclusione per il decesso, l'utente dovrà corrispondere la retta anche dal giorno della dimissione fino a quello concordato. Nel caso in cui il posto venga nuovamente occupato prima della scadenza, i giorni verranno rimborsati da tale data.

➤ VISITE DEI FAMILIARI AI RESIDENTI

L'orario delle visite agli ospiti è libero dalle 7:30 alle 20:30 (festivi compresi), ma deve tener presenti le esigenze degli anziani.

Al fine di tutelare la privacy degli altri residenti, in particolari momenti della giornata o per particolari necessità assistenziali, i visitatori possono incontrare il residente nella saletta attigua alla portineria, dopo aver avvisato il personale.

Nel caso di esigenze particolari da parte dell'assistito o dei familiari l'orario di visita può variare per venire incontro alle necessità delle persone, ma tale orario deve essere concordato con la Tutor dei residenti.

➤ NOMINA TUTORE O AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO

La Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi", tramite il Servizio Sociale dell'USL Toscana Centro promuove e sollecita la nomina di un Tutore o un Amministratore di sostegno per tutti gli ospiti ma in particolare per i non autosufficienti e per coloro che presentino disturbi cognitivi e/o comportamentali.

➤ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La Fondazione, per garantire l'ammissione e l'assistenza agli ospiti, ha necessità di conoscere i dati personali e riguardanti la salute, oltre ai dati relativi ai familiari e/o agli altri soggetti ai quali fare riferimento per la tutela della persona.

Il trattamento dei dati viene disciplinato secondo quanto previsto dalla vigente normativa in materia.

RUOLO DEL VOLONTARIATO

La Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi" promuove la presenza dei volontari da inserire nelle attività ludiche e di socializzazione.

Anche il Presidente ed i componenti del Consiglio della Fondazione operano a titolo volontario garantendo il rispetto della Mission e dei valori di riferimento.

Tutti i volontari che operano nella RSA "V. Chiarugi" sono inseriti in un apposito registro e coperti da garanzia assicurativa.

TARIFFE

La retta viene proposta dalla Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi" in base alle previsioni di bilancio e ai servizi offerti ed è autorizzata dall' Azienda USL Toscana Centro.

QUOTA SANITARIA

La quota sanitaria viene corrisposta dall' Azienda USL Toscana Centro alla struttura, per ogni residente non autosufficiente, vitalizio o temporaneo.

È diversa per il Modulo Base non autosufficiente (€57,60) rispetto al Modulo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali (€ 68,53).

È rimborsata anche una quota sanitaria ridotta (€34,56), per ogni residente non autosufficiente che frequenta il centro diurno con l'autorizzazione della ASL.

RIPARTIZIONE RETTA (QUOTA SOCIALE)

La quota sociale della Struttura è di € 57,79.

Il Servizio Sociale della ASL Toscana Centro, al momento del rilascio dell'autorizzazione all'ammissione, stabilisce in base all'ISEE dell'ospite come debba essere ripartita la quota sociale tra il residente, i parenti di primo grado e la Società della Salute.

Nel caso in cui il residente goda di pensione di accompagnamento, entrando in struttura la mantiene, ma la somma viene calcolata come reddito ai fini della ripartizione della retta da parte della ASL Toscana Centro.

COSA COMPRENDE LA QUOTA SOCIALE

La quota sociale per gli ospiti vitalizi e temporanei con autorizzazione ASL (€57,79 ma può essere inferiore con presentazione ISEE), comprende tutti i servizi alberghieri offerti dalla RSA (vitto, alloggio, fisioterapia, assistenza morale-religiosa, servizio di parrucchiere e attività di animazione).

La quota sociale per gli ospiti del Centro Diurno con autorizzazione ASL (€25,00 ma può essere inferiore con presentazione ISEE) comprende: vitto, fisioterapia, assistenza morale-religiosa e attività di animazione.

RETTA PER POSTI PRIVATI

È una retta unica, stabilita dalla Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi", che copre la parte sociale e l'assistenza sanitaria.

La retta è di €105,32 al mese (€53,00 per la quota sociale e €52,32 per quella sanitaria) La quota sanitaria, pagata in questo caso direttamente dall'utente, è fiscalmente detraibile.

COMUNICAZIONE CON RESIDENTI E PARENTI

- Le comunicazioni sanitarie (ricoveri, invii al pronto soccorso, seri problemi sanitari) sono effettuate dal personale infermieristico.
- Le comunicazioni alberghiere (richieste ospiti, mancanza di vestiario etc.) sono effettuate dal personale operante nel piano dove la persona risiede.
- Altri tipi di comunicazione vengono effettuate dall'addetto URP, dal tutor o dalla Direzione.

ALTRI SERVIZI

La Fondazione Centro Residenziale "V. Chiarugi", mediante una convenzione con la Misericordia di Empoli, può offrire assistenza infermieristica e fornitura vitto per gli ospiti degli appartamenti protetti adiacenti la struttura, conformemente alle finalità stabilite dallo Statuto.

La Fondazione offre ulteriori servizi non convenzionati e non accreditati, nell' edificio adiacente e collegato alla RSA (modulo Pagliai):

- Comunità Residenziale per 8 residenti autosufficienti mediante offerta di servizi alberghieri.

- Appartamenti protetti (5 appartamenti di varie metrature) che consentono totale autonomia di coloro che vi abitano, mediante affitto mensile oppure con concessione di usufrutto/diritto di proprietà.

PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

La Fondazione Centro Residenziale “V. Chiarugi” è impegnata in una costante attività volta al miglioramento della soddisfazione dei propri residenti attraverso quattro principi fondamentali che costituiscono gli impegni della struttura verso i propri clienti:

- Aumentare la garanzia sul livello del servizio erogato alle persone anziane
- Personalizzare il servizio offerto in base ai bisogni individuali della persona anziana
- Misurare la qualità del servizio attraverso una modalità multidimensionale messa a punto dal personale della Fondazione
- Innovare l’offerta di prestazioni e servizi sulla base dell’evoluzione dei bisogni del mercato

A questi tre aspetti si aggiungono i miglioramenti strutturali messi in atto costantemente nel tempo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Fondazione attua un piano di formazione continuo per il personale, al fine di sviluppare le capacità e le potenzialità dei singoli operatori e per essere all’avanguardia nelle metodiche assistenziali specifiche per la persona anziana.

Tale programma si basa sulla partecipazione di operatori di varie qualifiche, a seminari, convegni e sulla organizzazione di eventi formativi interni, anche in collaborazione con altre RSA della zona.

Sono attivi Gruppi di miglioramento su argomenti specifici.

MODALITÀ DI TUTELA E VERIFICA (PQ 07 Manuale Qualità)

POLITICA DELLA QUALITÀ (Cap.00 Manuale Qualità)

La Fondazione Centro Residenziale “V. Chiarugi”, mediante l’applicazione del Sistema Qualità, attua sistemi di valutazione volti al costante monitoraggio della qualità dell’assistenza erogata anche attraverso la conoscenza dei livelli di soddisfazione dei residenti, delle loro famiglie, degli operatori.

I processi principali (assistenza socio-sanitaria, assistenza sanitaria, gestione alberghiera, fisioterapia e animazione) vengono valutati annualmente sulla base di dati relativi ad una serie di indicatori e indici significativi che tengono conto della qualità dell’assistenza sia di base che infermieristica.

Alcuni degli standard che riteniamo significativi di buona assistenza e che quindi misuriamo e ci adoperiamo per mantenere sempre sono i seguenti:

- Lesioni da compressione insorte durante la degenza in struttura < 5% del totale di tutte le persone accolte annualmente
- Cateteri vescicali a permanenza < 15% del totale di tutte le persone accolte annualmente
- Almeno 25 eventi mensili di animazione.

SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DEI RISCHI (SQUADRA ANTINCENDIO) (PQ 03 Manuale Qualità)

Presso la Fondazione è istituita una squadra antincendio appositamente formata per fronteggiare le emergenze in caso di incidenti e calamità che coinvolgano la struttura, allo scopo di salvaguardare la salute e l'incolumità dei residenti.

PROTOCOLLO GESTIONE RECLAMI (PQ 09 Manuale Qualità)

La gestione dei reclami viene regolamentata da una apposita procedura.

La figura incaricata della raccolta dei reclami verbali è il Tutor residenti.

Altri referenti possono essere:

- Responsabili di nucleo 1°, 2°, 3°, 4°/5° piano, cucina, Piano Terra
- Caposala
- Infermieri in servizio

I reclami scritti possono essere di tipo ANONIMO oppure FIRMATI

Questi possono essere inviati alla struttura tramite mezzo postale (Via Guido Monaco, 23- 50053 Empoli), tramite mail (info@rsachiarugi.it), tramite colloquio telefonico con la Tutor (0571/590219) oppure tramite una cassetta di raccolta collocata in Portineria.

In questo caso la visione è della Tutor residenti che, in caso di segnalazioni significative, informa la Direzione.

I reclami di una certa entità vengono riportati in un registro apposito conservato dal responsabile del Sistema Qualità.

PROTOCOLLO GESTIONE SUGGERIMENTI (PQ 03 Manuale Qualità)

La disponibilità ad ascoltare e valutare segnalazioni e suggerimenti è massima e si avvale, oltre che di un sistema per la raccolta e l'analisi dei reclami, di figure che possono essere contattate in orario di servizio quotidianamente (Direzione, Responsabile dei servizi assistenziali, Caposala, Responsabile di nucleo, Tutor).

Tale piano prevede:

- Incontro semestrale con infermieri e/o operatori per la condivisione del Piano di Assistenza e Benessere Individuale (PABI).
- Incontro annuale presso la Fondazione Centro Residenziale V. Chiarugi, con parenti e residenti alla presenza dei responsabili della Struttura.
- Incontro con i parenti e i residenti di ogni singolo piano alla presenza dei responsabili della struttura e del piano in caso di problematiche urgenti emerse.
- Consegna e valutazione dell'esito di un questionario per la soddisfazione del cliente esterno che viene somministrato ogni due anni ai residenti o ai parenti/tutori/ADS di color che per problemi fisici o cognitivi sono impossibilitati a compilarlo da soli.
- Consegna e valutazione esito di un questionario per la soddisfazione del cliente intero con cadenza biennale.
- I residenti, tramite un Comitato di rappresentanza interno, hanno il diritto/dovere di fornire segnalazioni su disservizi e fornire proposte e suggerimenti per la migliore realizzazione dei servizi.

CONSULTAZIONE PROTOCOLLI E ISTRUZIONI OPERATIVE

Le attività principali sono descritte in procedure e istruzioni operative consegnate agli operatori e revisionate frequentemente, consultabili da chiunque ne faccia richiesta.

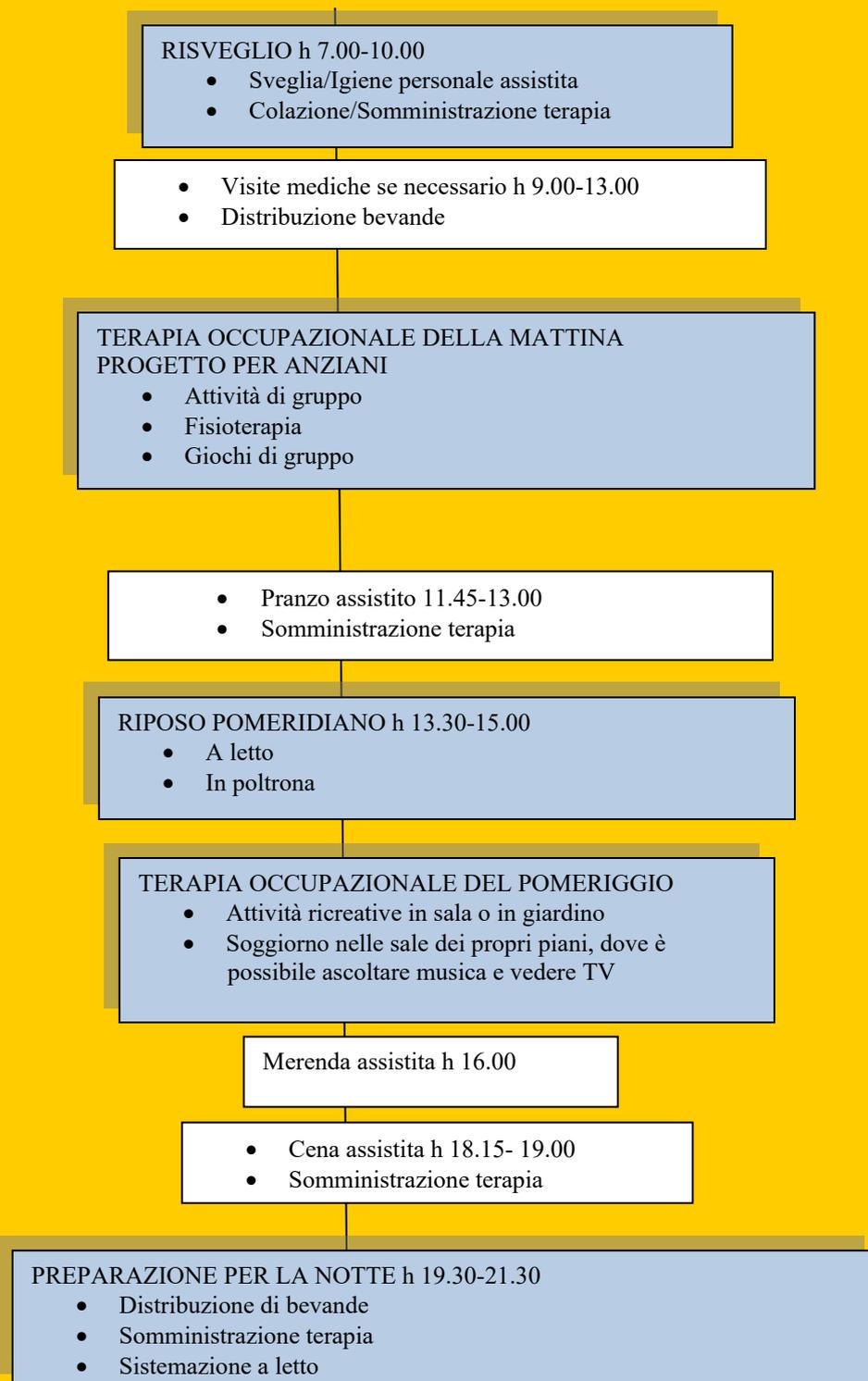
Tali documenti, che valgono sia per il Centro Residenziale che per Centro Diurno, possono essere visionati accedendo in struttura e concordando un appuntamento con il responsabile del sistema gestione Qualità Dott. Tiezzi Michele.

SPAZI A DISPOSIZIONE DEI RESIDENTI

All'interno della struttura ogni persona ha a disposizione spazi personali e comunitari, comprese attrezzature, suppellettili e quanto necessario sia per le attività della vita quotidiana sia per la socializzazione e lo svago.

A disposizione di residenti e familiari vi è inoltre un ampio parco che consente di svolgere attività varie (lettura, musica, teatro, passeggiate, ...)

SCHEMA GIORNATA TIPO DELL'ANZIANO NON AUTOSUFFICIENTE (PQ 05 Manuale Qualità)



Riposo notturno h 21.30-7.00

INDICE

Pag. 1	Ubicazione della struttura Breve storia della Fondazione Vincenzo Chiarugi
Pag. 2	Modalità di accesso Valori di riferimento
Pag. 3	Disposizione dei posti letto
Pag. 4	Organigramma
Pag. 5-6	Caratteristiche di ogni piano
Pag. 7	Alimentazione Assistenza socio-sanitaria Assistenza medica
Pag. 8	Assistenza infermieristica Attività ricreativa e animazione
Pag. 9	Terapia occupazionale Attività fisioterapica Assistenza morale e religiosa Servizio di trasporto
Pag. 10	Organi Direttore generale Assistenza amministrativa Servizio relazioni con il pubblico (URP) Servizio tutor residenti
Pag. 11	Servizi generali Alcuni consigli per residenti e parenti
Pag. 12	Ruolo del volontariato Tariffe
Pag. 13	Comunicazione con residenti e parenti Altri servizi
Pag. 14	Programmi di miglioramento Formazione del personale Modalità di tutela e verifica
Pag. 15	Consultazione protocolli e istruzioni operative
Pag. 16	Spazi a disposizione dei residenti
Pag. 17	Schema giornata tipo anziano non autosufficiente
Pag. 18	Indice