



Carta dei Servizi

RSA “Carlo Minghetti”

Sommario

Presentazione della Direzione	4
La carta dei servizi.....	5
Significato del documento	5
Destinatari del documento	5
Presentazione della RSA “Carlo Minghetti”	6
Organigramma Cooperativa ARNERA	7
Principi fondamentali.....	7
Informazioni sulla RSA “Carlo Minghetti” e sui servizi forniti.....	8
Note informative generali.....	8
Livelli generali di assistenza	8
Consenso informato.....	9
Modalità di accesso utenti.....	9
Lista di attesa	10
Modalità di dimissione.....	10
Riconoscimento degli operatori.....	10
I valori.....	10
Divieto di fumo.....	10
La vita all’RSA Carlo Minghetti.....	10
La giornata tipo	11



.....	12
Programma alimentare	12
L’idratazione.....	12
La fisioterapia.....	12
L’animazione	12
Ricevimento dei familiari, tutori e portatori d’interessi legittimi.....	12

Visite di parenti e amici.....	13
I numeri di telefono utili	13
Servizi di pubblica utilità	13
La ricerca della qualità	14
Come intendere la qualità.....	14
Impegni e programmi di miglioramento.....	14
Tutela e partecipazione dell’Ospite	15
Regolamento di tutela dell’Ospite	16
Diritti e doveri dell’Ospite.....	16
I Diritti	16
I Doveri.....	17
Carta dei Diritti della Persona Anziana	17

Presentazione della Direzione

La *Carta dei Servizi* vuole essere uno strumento ambizioso di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con l'*RSA Carlo Minghetti*, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti agli Ospiti ed ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze degli Ospiti.

Nella realizzazione della presente *Carta dei Servizi* si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità dei servizi, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Ospiti, Familiari.

L'obiettivo è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Responsabile Area Anziani e Sanità

Cooperativa Arnera

Dott. David Simoni

Presidente della Cooperativa Arnera

Alessio Leoncini

Significato del documento

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della Residenza Assistita, è il documento che descrive i servizi erogati per il maggior benessere dei suoi Ospiti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Struttura ed ai servizi e prestazioni erogate: modalità di accesso, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nella Struttura. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai *tempi di accesso* alle prestazioni e servizi, alla *semplicità delle procedure* che coinvolgono direttamente il Cliente, alla *accuratezza delle informazioni* che vengono fornite, all'*accoglienza* e al *comfort* degli ambienti, alla *correttezza dei rapporti umani* nella relazione con il personale.

Molti di tali standard potranno essere migliorati con relativa facilità, in tempi brevi e senza particolari costi, con iniziative finalizzate a una più adeguata organizzazione del lavoro; altri sono vincolati dalle attuali risorse disponibili e richiedono investimenti mirati: nella Carta dei Servizi vengono enunciati gli impegni e i programmi di miglioramento che la Cooperativa vuol realizzare nel breve-medio periodo.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio
- l'informazione sugli standard adottati
- la valutazione della qualità dei servizi erogati
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti
- la tutela del cittadino
- l'impegno della Cooperativa a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie, agli Ospedali, ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

E' altresì indirizzata a tutto il personale operante nella Residenza affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte;
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che la Cooperativa è in grado di soddisfare;
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati.

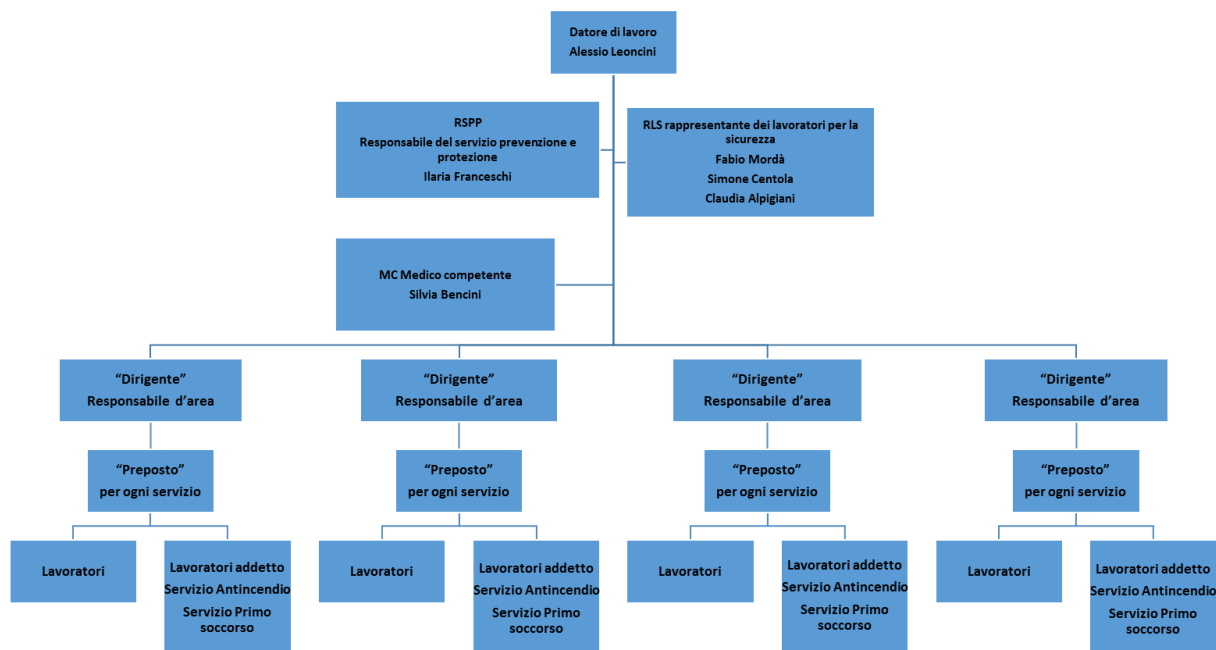
Ma soprattutto è destinata agli Ospiti e ai loro parenti affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

Presentazione della RSA “Carlo Minghetti”

L’RSA Carlo Minghetti di Spicchio, Lamporecchio (PT) è realizzata nell’abitazione storica dei Minghetti, famiglia borghese del ‘700 trasferitesi nelle campagne toscane verso la fine del diciottesimo secolo, e dalla quale con l’ultimo proprietario, prende il nome. Prima di essere trasformata in RSA ha svolto il ruolo di ospedale (denominato ospedalino dagli abitanti di Lamporecchio).

Le caratteristiche dell’invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull’evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, ecc. impongono ogni giorno nuove sfide alle quali rispondere con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo. Ed è in un’ottica di continua risposta assistenziale a bisogni sempre crescenti che l’immobile è stato convertito a metà degli anni ‘90 dell’ultimo secolo in Residenza Sanitaria Assistita (RSA).

Organigramma Cooperativa ARNERA



Principi fondamentali

Il servizio in RSA è basato sull'assunto che l'Ospite non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è una persona che mantiene la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato in funzione dei suoi bisogni psicofisici.

➤ Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

➤ Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso
- l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

➤ Diritto di scelta

La Cooperativa si è impegnata a erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

➤ Imparzialità e Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

➤ Efficacia ed Efficienza



Le procedure organizzative adottate nella Cooperativa tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone. L'aggiornamento periodico del personale e delle attrezzature utilizzate costituiscono gli strumenti volti a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni. L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Cooperativa al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

Informazioni sulla RSA “Carlo Minghetti” e sui servizi forniti

RSA CARLO MINGHETTI

Via di Spicchio, 21

51035 Lamporecchio (PT)

tel. diretto medicheria 0573-803328

rsaminghetti@gmail.com – d.simoni@arnera.net

La RSA ospita anziani disabili non autosufficienti ai quali offre assistenza sanitaria, riabilitazione fisioterapica e di stimolazione cognitiva, attività socio-animative. Sono presenti in compartecipazione con l'Ospite servizio di podologa, parrucchiera, volontari. La RSA può accogliere un massimo di n°29 Ospiti:

Note informative generali

Livelli generali di assistenza

L'Ospite inserito viene seguito per gli aspetti di medicina generale dal proprio medico di base, che può accedere liberamente alla struttura. Mensilmente l'Infermiere richiede l'aggiornamento della terapia farmacologica da somministrare all'Ospite tramite chiamata diretta al Medico di Medicina Generale o se preferito dalla famiglia dell'Ospite con l'intermediazione dei familiari.

L'**assistenza infermieristica** è garantita con il seguente orario:

- dalle ore 7,30 alle ore 20,30 dal Lunedì al Sabato e dalle 8.00 alle 20.30 la domenica

L'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie, esegue eventuali medicazioni, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

I farmaci in fascia C sono a carico dell'Ospite, saranno acquistati dalla Struttura ed emessa fattura a fine mese con le voci di spesa (spese personali).

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche degli Ospiti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Collabora con il Coordinatore e con le altre figure professionali per la formulazione del piano di assistenza individuale di cui è responsabile.

Le **attività motorie e riabilitative** degli Ospiti si svolgono ad opera di fisioterapisti qualificati che impostano programmi per il recupero e/o il mantenimento e la rieducazione funzionale. Il fisioterapista presta particolare attenzione alle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali; propone l'adozione di protesi ed ausili.

Le **attività ricreative, culturale ed occupazionali** per il mantenimento delle capacità espressive e relazionali attraverso progetti mirati e proposte compatibili con le condizioni psicofisiche di ciascun anziano.

Tutti gli operatori sono sensibilizzati ai bisogni dell'anziano non più autonomo e "fragile".

L'**attività socio-assistenziale** agli Ospiti è svolta da operatori qualificati e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- l'ospite viene aiutato per la mobilitazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione;
- gli spazi vengono governati e puliti con attenzione. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici;
- l'autosufficienza residua viene favorita attraverso il controllo della deambulazione e con accorgimenti per una corretta postura durante le condizioni di riposo;
- viene offerta collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione degli ospiti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

La Cooperativa ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda: l'igiene dell'Ospite nel rispetto della privacy, la somministrazione degli alimenti, la prevenzione delle cadute, la prevenzione trattamento delle piaghe da decubito, il trattamento dell'incontinenza, l'utilizzo dei mezzi di contenzione.

Consenso informato

L'acquisizione del consenso informato all'ingresso viene svolta al momento della stipula del Contratto di ingresso provvedendo a presentare all'Ospite e/o ai suoi familiari i principali aspetti della sua permanenza presso l'RSA, (prestazioni erogate, redazione del piano personalizzato, ecc.).

Il consenso informato relativo ad eventuali prestazioni sanitarie dell'Ospite è compito del medico curante.

Modalità di accesso utenti

Gli Ospiti possono accedere all'RSA in due modalità:

- accesso come Ospite privato
- accesso come Ospite convenzionato.

Gli Ospiti privati possono accedere con richiesta da parte dell'ospite stesso o dei suoi familiari.

Gli Ospiti convenzionati accedono su segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni Convenzionati e dell'A.S.L. Toscana Centro.

Gli Ospiti ed i loro familiari prima dell'ingresso devono svolgere un colloquio conoscitivo del servizio previo appuntamento da concordare con il Coordinatore. Nel corso del colloquio l'equipe fornisce tutte le informazioni necessarie e vengono definite le modalità di svolgimento del servizio e le pratiche burocratiche necessarie. Il colloquio è anche un momento utile per visitare e conoscere la struttura.

I documenti generalmente richiesti all'ingresso sono:

- copia del documento d'identità (in corso di validità)
- copia della tessera sanitaria
- documentazione clinica (cartelle cliniche, prescrizioni terapeutiche, ecc.)

All'atto dell'ingresso è richiesta la sottoscrizione dei seguenti documenti:

- Contratto comprensivo dell'accettazione del consenso informato, e consegna del Regolamento Interno e della Carta del Servizio;

- Consenso al trattamento dei dati personali comuni e sensibili secondo il D. Lgs. n. 196/2003;
- Impegnativa al pagamento della retta.

L'Ospite sarà accolto dal Coordinatore o dalla infermiera responsabile, insieme all'équipe di operatori preposta all'accoglienza.

Lista di attesa

La lista di attesa per i posti privati è gestita direttamente dall'RSA sulla base del solo criterio cronologico, tenuto conto della disponibilità di posti. La lista di attesa dei posti convenzionati è gestita dalla Società della Salute della Val di Nievole e preposti in base ai loro regolamenti.

Modalità di dimissione

Nel caso in cui venga decisa l'interruzione del servizio, la decisione va comunicata, per gli Ospiti privati, direttamente alla Direzione dell'RSA "Carlo Minghetti", in modo scritto; per gli Ospiti convenzionati la comunicazione scritta deve essere inviata alla Società della Salute della Val di Nievole.

Per quanto riguarda gli altri aspetti, si rimanda al Regolamento sottoscritto.

Riconoscimento degli operatori

Il personale operante presso l'RSA indossa casacca e pantaloni di colore diversi atti ad identificare immediatamente i ruoli. Una riproduzione grafica all'ingresso dell'RSA mostra i colori e le relative mansioni. Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia.

I valori

E' sconsigliato introdurre in struttura valori di qualsiasi tipo quali ad esempio denaro, titoli, gioielli, pellicce, o altri capi di abbigliamento di valore.

Divieto di fumo

In tutti i locali della struttura vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori. Gli ospiti che lo richiedono possono fumare all'esterno della struttura nel punto apposito per area fumatori.

La vita all'RSA Carlo Minghetti

figure professionali coinvolte nel servizio

Il personale del servizio è composto da

- infermieri professionali
- fisioterapista
- animatore
- operatori socio-sanitari
- servizi mensa

- servizi alberghieri

La giornata tipo

Le attività all'interno dell'RSA sono organizzate indicativamente secondo i seguenti orari:

GIORNATA TIPO INTEGRATA – RSA SPICCHIO										
	7.10-9.30	9.30-10.00	10.00 – 12.00	12.00-13.00	13.00 – 13.50	14.10 – 15.30	15.30-16.00	16.00-18.30	18.30 – 19.00	19.00 – 21.00
Residente	Sveglia, igiene, vestizione e spostamento nel salone della prima colazione	Prima colazione	Bagni assistiti, visite mediche, attività motoria e/o attività di animazione e socializzazione come previsto dal PAI.	Pranzo	Riposo pomeridiano	Alzate, attività motoria e/o attività di animazione e socializzazione come previsto dal PAI.	Bagni assistiti, inizio attività di animazione e socializzazione come previsto dal PAI.	Merenda o attività ricreative con volontari o.	Cena	TV, lettura a messa a letto.
OSS	Sveglia degli ospiti rispettando la sveglia naturale. Igiene e vestizione con stimolazione delle autonomie funzionali residue. Accompagnamento salone per la prima colazione	Consumazione della prima colazione	Sistemazione camere e assistenza ospiti, esecuzione di bagni assistiti	Somministrazione pasti e assistenza nei soggetti che lo necessitano	Accompagnamento degli ospiti che lo desiderano per il riposo pomeridiano nelle proprie camere.	Vengono rialzati gli ospiti che hanno usufruito del riposo pomeridiano	Bagni assistiti pomeridiani Assistenza ospiti	Somministrazione merenda e assistenza ospiti	Somministrazione cena e assistenza agli ospiti che lo necessitano	Assistenza e preparazione e per riposo notturno. Chi lo desidera può andare a letto oltre l'orario previsto ed intrattenersi a guardare la televisione o a leggere.
Infermiere	Legge consegne e prepara terapia ospiti e esegue prelievi	Somministra Terapia farmacologica	visite mediche e le attività infermieristiche	Somministra terapia farmacologica	Scrittura consegne e attività infermieristica	Somministra terapie e attività infermieristica	Assistenza infermieristica come da piano	Pianificazione attività assistenziali e aiuto AdB	Somministrazione terapie farmacologiche	Scrittura consegne e attività infermieristica
Fisioterap		Briefing con IP e aggiornamento ospiti	Attività fisioterapiche programmate in base ai piani individuali	Assistenza e osservazione ospiti durante il pranzo		Attività fisioterapica da piano individualizzato				
Animatore			Briefing con IP e svolgimento Attività in base al piano animativo.			Attività di animazione programmata	Attività di animazione e programmata			



Programma alimentare

Sono previsti due menù uno invernale ed uno estivo e menù speciali in occasione delle feste comandate (Natale, Pasqua e ricorrenze varie) ed il servizio viene svolto all'interno dell'RSA con la preparazione nella nostra cucina.

Le ricette provengono dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accento regionale toscano.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale necessario per l'anziano, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo Ospite, pertanto sono attuate diete particolari in base al consiglio del medico

Il menù offre giornalmente una scelta tra 3 primi piatti, 3 secondi ed una scelta tra 2 contorni, frutta fresca o cotta tutti i giorni. E' vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Il personale è disponibile a fornire in qualsiasi momento della giornata spuntini e bevande agli Ospiti tenendo in conto le problematiche collegate alle loro patologie.

L'idratazione

Ogni giorno, al mattino e al pomeriggio, l'operatore addetto all'assistenza distribuisce bibite (the, succo di frutta, ecc.).

La fisioterapia

Il servizio fisioterapico è erogato da fisioterapisti abilitati. Tutti i programmi sono finalizzati al mantenimento e al recupero delle capacità residue ed al miglioramento dell'autonomia motoria dell'Ospite.

L'animazione

L'animazione e la vita di relazione sono componenti fondamentali del modo di vivere all'interno dell'RSA "Carlo Minghetti"

L'animazione è intesa come un insieme di attività ricreative, culturali, ludiche o educative ed offre tutte le possibilità di stimolo, in relazione al livello cognitivo globale del singolo ospite, alla promozione psicofisica della persona.

Il lavoro di animazione intende perseguire, partendo da un approccio integrato tra le diverse figure professionali presenti, un approccio progettuale che parte da un'analisi della storia personale dell'ospite, dai suoi dati sociali per formulare un piano il più possibile personalizzato di proposte da attuare a favore dell'Ospite. Particolare attenzione viene inoltre garantita rispetto a tecniche di ambientazione finalizzate a favorire la partecipazione alle attività.

Il programma settimanale viene sia esposto in bacheca e, permette di conoscere anticipatamente l'articolazione delle varie attività, quali: feste, ginnastica collettiva e giochi cognitivi, musicoterapia, uscite a teatro, lettura dei quotidiani, laboratori occupazionali, giardinaggio e orticoltura, festeggiamenti personalizzati e particolari, spettacoli, concorsi vari, gite in città e fuori città.

Ricevimento dei familiari, tutori e portatori d'interessi legittimi

I familiari, i tutori e le persone portatrici di un legittimo interesse nei confronti degli ospiti, possono interloquire con l'infermiera durante il suo orario lavorativo:

- dalle ore 10.00 alle ore 12.00

- dalle ore 14.30 alle ore 16.00 per via telefonica, al numero 0573-803328 348/0171881 oppure di persona. Il Direttore della Struttura riceve previo appuntamento da concordare telefonicamente.

Visite di parenti e amici

Gli ospiti possono ricevere i loro familiari, amici e conoscenti senza vincoli di orario. Naturalmente è buona norma rispettare i momenti di somministrazione dei pasti o delle terapie farmacologiche, il momento delle visite dei medici di famiglia ed eventuali visite specialistiche. La Direzione ritiene molto importante offrire questa opportunità e invita i parenti a venire in visita il più frequentemente possibile. Il personale della RSA "Carlo Minghetti" è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza degli Ospiti. Nei corridoi della struttura sono a disposizione degli Ospiti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione.

I numeri di telefono utili

Per contattare telefonicamente il Direttore, il Coordinatore, gli operatori e gli Ospiti del Centro Diurno:

0573 803328 - 348/0171881 (diretto medicheria)
oppure
3383055538 (cellulare di servizio Direttore)

Servizi di pubblica utilità

Telefono. Vi è la possibilità di ricevere ed effettuare chiamate esterne.

Libreria. mette a disposizione dei propri Ospiti una piccola libreria, quotidiani e riviste.

Parrucchiera. Il servizio è attivo il lunedì mattina ogni 15gg, viene offerto il servizio taglio (gratuito), invece altri trattamenti tipo colore permanente sono a carico dell'ospite.

Medico Specialista Geriatra è disponibile su richiesta, a pagamento dell'Ospite e/o del familiare.

Podologo. Il servizio viene effettuato ogni 3 settimane ed è offerto dalla struttura in maniera gratuita con una turnazione effettuata dalla podologa sulla base della gravità degli ospiti.

Assistenza Religiosa. Orario della S. Messa viene concordato con il parroco direttamente ogni 15gg in orario mattutino. Inoltre è previsto la possibilità di avere il sacramento dell'unzione degli infermi su richiesta.

Suggerimenti o reclami

E' possibile segnalare i reclami:

1. direttamente agli operatori del servizio, al coordinatore o al responsabile d'area.

2. (anche in forma anonima) utilizzando l'apposito modulo posto all'ingresso della struttura nella bacheca .

3. all'indirizzo mail del Direttore d.simoni@arnera.net

· principi fondamentali che orientano la gestione del servizio

Il principio fondamentale che regola il servizio è la centralità della presa in carico della fragilità dell'utente, il suo necessario inserimento nel contesto sociale offerto dalla vita comunitaria e alle iniziative extra-strutturali. La relazione con la cultura del territorio è per noi di fondamentale importanza e regola tutte le attività che vengono proposte agli ospiti.

La ricerca della qualità

Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità riguardo agli aspetti che ogni Ospite o suo parente può *personalmente sperimentare* negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità *percepita*.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della qualità *tecnico professionale delle prestazioni* e della *efficienza dei processi lavorativi*, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e alla Direzione.

E qui sta la vera *sfida* della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su *alcuni* aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente *tutti* gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una *visione globale* della qualità che fa concentrare l'attenzione sul *risultato complessivo* delle prestazioni erogate e ricercare la *soddisfazione* delle aspettative dell'Ospite.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle dell'Ospite e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti, con le risorse di cui dispongono.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità *percepita* direttamente dalle persone, la qualità *tecnico-professionale*, e la qualità *erogata* nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti, *in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone*.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza
- la semplicità delle procedure
- l'accuratezza delle informazioni
- il comfort degli ambienti
- l'attenzione ai bisogni degli Ospiti
- il rapporto "umano" con il personale
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni

Impegni e programmi di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei Servizi offerti agli Ospiti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Obiettivi:

- Incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento. Il personale di assistenza affronta tematiche inerenti alla gestione di Ospiti affetti da demenze; il personale dei servizi generali viene istruito sulle caratteristiche e sull'impiego dei prodotti e delle attrezzature a loro disposizione; il personale di cucina sulla corretta igiene nella manipolazione degli alimenti;
- Promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per lo staff di Direzione;
- Apertura al territorio: valorizzare l'RSA "Carlo Minghetti" e promuoverla sul territorio, mediante informazione e presentazione del servizio ai servizi comunali dei Comuni limitrofi (Area Val di Nievole), ai medici di medicina generale e ai soggetti del terzo settore che si occupano dell'area anziani, al fine di rendere l'RSA un valido servizio di riferimento per tutte le richieste dell'anziano e della sua famiglia;
- Personalizzazione degli interventi e offerta di servizi flessibili e individualizzati.

Tutela e partecipazione dell'Ospite

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione dell'Ospite si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute
- il monitoraggio della qualità percepita
- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dell'Ospite.

In RSA questi aspetti sono riservati all'**Equipe professionale**, con il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Ospiti e la relazione con loro;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione dell'Ospite;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione dell'Ospite;
- l'effettuazione di proposte alla Direzione sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di tutela dell'Ospite consiste nella promozione, da parte del Coordinatore, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

I risultati di tali sondaggi vengono periodicamente pubblicizzati, attraverso l'affissione nella bacheca all'ingresso della Struttura, in conformità a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale.

Tra gli aspetti oggetto di particolare attenzione si identificano i seguenti:

- l'adeguatezza dell'assistenza
- l'adeguatezza dei rapporti con il personale
- le condizioni igieniche
- la qualità del vitto
- l'adeguatezza delle informazioni fornite
- l'organizzazione dell'RSA

Gli Ospiti o i familiari che ritengono di aver subito dei torti da parte di qualche operatore o di essere stati danneggiati da disservizi possono segnalare i motivi del malcontento tramite:

- colloquio con il Coordinatore o in sua assenza con l'Infermiere di Turno
- compilazione dell'apposito modulo distribuito
- segnalazione telefonica, via fax o mail

La Direzione risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

Regolamento di tutela dell'Ospite

1. Il benessere della persona nel rispetto della sua dignità umana è il primo diritto da tutelare, e quindi la tutela degli Ospiti deve essere definita e perseguita innanzitutto in chiave positiva, come *ricerca della migliore qualità possibile dei Servizi erogati, sia dal punto di vista tecnico-professionale che relazionale e di comfort ambientale.*

Ciò viene realizzato con attività programmate di studio e di monitoraggio delle prestazioni, coinvolgendo tutto il personale al fine di conseguire:

- risultati globalmente soddisfacenti;
- la soluzione immediata di problemi o disagi recati al singolo, specie nei casi da lui stesso reclamati e obiettivamente lesivi di suoi diritti;
- il miglioramento delle carenze riscontrate all'interno dell'organizzazione che possono compromettere il buon livello delle prestazioni.

2. La verifica dei risultati è costante e viene svolta da tutti i soggetti interessati almeno annualmente:

- *gli Ospiti* (questionario di gradimento; scheda di segnalazione di disfunzioni);
- *il personale* operante (questionario di monitoraggio dei processi lavorativi, strumenti specifici di verifica della qualità tecnica, professionale, gestionale).

3. Gli organismi aziendali preposti allo svolgimento di tali attività, con compiti e ambiti di intervento definiti da regole interne coerenti con la normativa nazionale e regionale, sono:

- il *Servizio Accoglienza svolto dall'Infermiere*, che si occupa di tutti gli aspetti relativi agli Ospiti fornendo le informazioni di base per la soddisfazione delle proprie necessità, verificando il livello di gradimento rispetto a quanto hanno ricevuto, gestendo i reclami, proponendo iniziative di miglioramento rispetto alla tipologia dei disservizi riscontrati;
- il *Coordinatore*, che valuta periodicamente gli standard di qualità conseguiti, fornisce gli indirizzi e le priorità per attuare interventi migliorativi, promuove iniziative mirate al consolidamento e allo sviluppo della qualità tecnico-professionale e relazionale del personale e al miglioramento complessivo delle prestazioni.

4. La Tutela dell'Ospite riguardo alle disfunzioni rilevate è di competenza del Coordinatore, che provvede secondo le necessità poste dal caso, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

- La segnalazione di disfunzioni può essere esposta oralmente o mediante compilazione di apposita scheda; per ogni segnalazione ricevuta il Coordinatore riferisce alla Direzione che attiva gli accertamenti e i provvedimenti del caso.

5. Gli Ospiti esprimono periodicamente la propria valutazione sui servizi ricevuti mediante la compilazione del Questionario di gradimento. Il questionario è anonimo.

6. La Direzione provvede periodicamente a pubblicizzare i risultati della propria attività di tutela dell'Ospite mediante relazione ed esposta copia in bacheca e a fornire proposte per il miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

Diritti e doveri dell'Ospite

L'Ospite è da considerarsi come una persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

I Diritti

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti degli Ospiti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;

- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. L'Ospite ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.
2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto dell'Ospite che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. E' diritto dell'Ospite e dei suoi familiari ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione dell'RSA, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. E' diritto dell'Ospite esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. L'Ospite ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

I Doveri

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso, in linea con il proprio livello psicofisico, delle persone e delle cose: Ospiti, personale, ambienti.
2. E' dovere di ciascun Ospite, nei limiti del suo livello psicofisico, rispettare la tranquillità degli altri Ospiti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. E' dovere dell'Ospite rispettare gli orari che regolano le attività.
4. E' dovere dell'Ospite agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza o i servizi ausiliari.

Carta dei Diritti della Persona Anziana

In occasione dell'Anno Internazionale della persona anziana e in armonia con la risoluzione dell'Assemblea delle Nazioni Unite, è stata prodotta la seguente Carta dei Diritti della Persona Anziana.

La persona anziana

ha il diritto

1. Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.
2. Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
3. Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di

La società e le Istituzioni

hanno il dovere

1. Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
2. Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
3. Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per

- appartenenza.
- la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
4. Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.
 4. Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché - in caso di assoluta impossibilità - le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
 5. Di essere accudita e curata, nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
 5. Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
 6. Di vivere con chi desidera
 6. Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
 7. Di avere una vita di relazione
 7. Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
 8. Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
 8. Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
 9. Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica / morale.
 9. Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
 10. Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
 10. Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.