

CARTA DEL SERVIZIO
Residenza Sanitaria Assistita
Le Melorie



Sito web: www.melorieponsacco.it

SCOPO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi è un documento, conforme alla LR 41/05, sempre a disposizione degli utenti, attraverso cui vengono definiti gli impegni nei confronti dell'utenza da parte della struttura, esplicitando i servizi offerti, l'organizzazione e promuovendo l'informazione, la partecipazione e il miglioramento delle prestazioni. La RSA è tenuta a garantire gli standard di qualità e a verificarne la loro attuazione, soprattutto in conformità di quanto individuato con il D. Lgs. 502/1992 e successivo D. Lgs. 517/1993, che individuano:

"...nella personalizzazione, nell'umanizzazione, nel diritto all'informazione, nelle prestazioni alberghiere e nell'andamento dell'attività di prevenzione i principali fattori della qualità dei servizi sanitari".

FINALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Le Melorie" per totali 40 posti letto, eroga attività socio sanitarie in regime di residenzialità, in favore di *persone non autosufficienti, prevalentemente anziani ultrasessantacinquenni* con ricoveri sia temporanei che definitivi. Il servizio offre specifiche risposte a varie tipologie dei bisogni sanitari e sociali degli anziani, offrendo sia prestazioni di carattere assistenziale, sanitario e alberghiero, sia prestazioni destinate al recupero/mantenimento delle autonomie residue e di stimolo alla socializzazione.

L'autorizzazione al funzionamento della RSA Le Melorie è stata rilasciata dal Comune di Ponsacco con autorizzazione n. 02 del 22/11/2023 .

Il Soggetto Gestore è il Gruppo Gheron S.r.l., che ha sede in Via Archimede 57 a Milano.

Il nostro obiettivo principale è quello di assistere le persone anziane non autosufficienti di ambo i sessi, sia in regime privato che convenzionato, garantendo loro la migliore qualità di vita possibile compatibilmente con le patologie e disabilità di cui sono affette.

Per raggiungere questo obiettivo ci siamo impegnati nell'organizzare i nostri Servizi in modo che venga prestata particolare attenzione, non solo ai bisogni di natura puramente sanitaria, ma anche a quelli di tipo psicologico, sociale, relazionale, culturale e riabilitativo dell'Anziano. Orientamenti che riconoscono il processo di invecchiamento, non necessariamente come un momento "patologico", ma come una particolare fase della vita, comprendente una propria dimensione emotiva, psicologica ed affettiva che necessita di essere tutelata e protetta.

Il nostro lavoro si ispira pertanto al principio secondo il quale, l'individuo debba essere considerato nella sua complessità di unità indivisibile, concretizzandosi nei seguenti principi generali:

- Aiutare l'Anziano a mantenere e/o recuperare tutte le sue capacità sia fisiche che psicologiche o comunque a utilizzare al meglio le sue capacità residue;
- Personalizzare i programmi assistenziali, riabilitativi e di animazione cercando di soddisfare il più possibile i bisogni dell'Ospite;
- Organizzare momenti di incontro e interazione con realtà esterne alla Struttura finalizzati a mantenere vivo l'aspetto socio relazionale dell'Ospite, anche facilitando il mantenimento dei rapporti tra l'assistito e i familiari e/o la rete amicale
- Far sentire, per quanto possibile, l'Ospite soggetto attivo della nuova realtà in cui si trova a vivere, tutelandone la dignità, il vissuto, il rispetto personale.
- Tendere allo sviluppo di un clima collettivo virtuoso, nel quale Operatori, Ospiti e Familiari tutti, possano concorrere attivamente alla creazione di un ambiente generale equilibrato e positivo.

Come enunciato nella Carta Europea dei Diritti e delle Responsabilità delle Persone Anziane, data la maggiore probabilità di diventare dipendenti per bisogno di cure, ad ogni ospite deve essere garantito il diritto di condurre una vita dignitosa ed indipendente e di partecipare alla vita sociale e culturale:

1. *Diritto alla dignità, al benessere fisico e mentale, alla libertà e sicurezza:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto della tua dignità umana, al tuo benessere fisico e mentale, alla libertà ed alla sicurezza

2. *Diritto all'autodeterminazione:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a fare le tue scelte di vita ed al rispetto della tua libera volontà. Questo diritto può essere attribuito per tua scelta ad una terza persona competente
3. *Diritto alla privacy:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy ed intimità
4. *Diritto a cure appropriate e di alta qualità:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a cure di alta qualità e a trattamenti adatti ai tuoi personali bisogni e desideri
5. *Diritto ad informazioni personalizzate ed al consenso consigliato ed informato:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto a chiedere e ricevere informazioni personalizzate e consigli su tutte le opinioni a te utili per cure, aiuti e trattamenti in modo che tu sia in condizione di prendere decisioni ben informate.
6. *Diritto a continuare a ricevere comunicazioni, alla partecipazione alla vita sociale ed alle attività culturali:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto ad interagire con gli altri ed a partecipare alla vita civile, alle attività di educazione permanente ed alle attività culturali.
7. *Diritto alla libertà di espressione e libertà di pensiero e di coscienza:* credo, cultura e religione. Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto di vivere secondo le tue convinzioni, credo e valori
8. *Diritto alle cure palliative ed al sostegno, al rispetto ed alla dignità nell'agonia e nella morte:* hai diritto ad una morte dignitosa e con modalità corrispondenti alle tue volontà e all'interno dei limiti definiti dalla legislazione del paese di tua residenza
9. *Diritto al risarcimento:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al risarcimento in caso di maltrattamenti, abusi o abbandono
10. *Le tue responsabilità:* qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, anche tu hai dei doveri, come ad esempio rispettare i diritti ed i bisogni di coloro che vivono e lavorano nel tuo ambiente e rispettare gli interessi generali della comunità in cui vivi; programmare il tuo futuro e prenderti la responsabilità dell'impatto che la tua azione o non azione ha sul personale di cura e i parenti; informare le autorità e coloro che ti circondano sulla situazione di abusi, maltrattamenti o incuria subite o di cui sei testimone, ecc.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La R.S.A. "Le Melorie", è una struttura di nuova costruzione, realizzata in Toscana da Gruppo Gheron s.r.l. che grazie all'esperienza maturata in oltre 25 anni di attività in questi settori, oggi rappresenta uno dei principali operatori italiani nel campo socio sanitario assistenziale con la gestione di una pluralità di strutture complesse in tutto il nord Italia tra RSA, CDI, CSS e servizi domiciliari.

La R.S.A "Le Melorie" è collocata a Ponsacco, in località Le Melorie in Via di Gello 151 F. La struttura è facilmente raggiungibile in automobile: percorrendo la Strada Grande Comunicazione Firenze-Pisa-Livorno (in giallo),

Per la gestione delle Cartelle Cliniche è stato adottato un Dossier Sociosanitario integrato e informatizzato, ne consegue che la RSA è totalmente cablate in Wi-Fi e tutti gli Operatori dispongono di PC e Device in grado di guidare e tracciare ogni registrazione, valutazione, prestazione o attività.

Tra le dotazioni presenti nella RSA:

- ❖ sollevatori a binario in ogni camera e con binario ad H nei bagni assistiti e nelle palestre e dunque con possibilità di movimento per l'intero locale. La deambulazione assistita dal sollevatore nel locale palestra può anche essere graduata con carichi di pressione parziale.
- ❖ Letti a comando elettrico a tre snodi ed altezza variabile dotati in prima fornitura di materassi antidecubito a lenta memoria ad elevato comfort cui si unisce la possibilità di sostituzione con materassi antidecubito per rischio più elevato a celle d'aria con sensore di pressione che interagisce con il peso esercitato dall'ospite.
- ❖ I bagni assistiti sono attrezzati con vasche a miscelatore automatico e ad altezza variabile, utile tanto per l'Operatore che per l'Ospite. L'ingresso in vasca può essere supportato dal sollevatore a binario ad H o da un sollevatore a barella. Sono disponibili anche sedie doccia.

POSTI LETTO E TIPOLOGIA DI UTENZA

La Residenza assistita "Le Melorie" accoglie persone non autosufficienti, prevalentemente anziani ultrasessantacinquenni. Sono disponibili complessivamente 40 posti letto su un unico piano a sua volta suddiviso in due nuclei di 20 posti letto ciascuno, organizzati in raggruppamenti funzionali che condividono a scavalco, alcune risorse umane e parte di quelle tecnico strutturali.

RSA "Le Melorie"			
Raggruppamento funzionale	Tipologia di Utenti	Nuclei e posti letto	
Primo Piano	Non Autosufficienti Modulo Base	Nucleo CASTAGNO 20 p.l.	Nucleo NOCE 20 p.l.
Totale posti letto residenziali		40	

SERVIZI EROGATI

Assistenza

- ❖ L'assistenza medica viene assicurata dal Medico di Medicina Generale di fiducia di ogni ospite e dal Direttore Sanitario della RSA che supervisiona sulla salute psico-fisica degli Utenti, delle diete e del controllo delle infezioni
- ❖ L'Assistenza alla persona è garantita dal personale OSS/ OSA che cura tutti gli aspetti della quotidianità dell'ospite stimolandone l'autonomia e instaurando con l'ospite un rapporto di reciproco rispetto e fiducia
- ❖ Il servizio infermieristico, cura prestazioni assistenziali quali l'esecuzione dei piani terapeutici prescritti dai MMG, l'educazione sanitaria, la compilazione di scale di valutazioni funzionali e di valutazione del rischio clinico, la somministrazione della terapia, l'esecuzione di medicazioni, la rilevazione di parametri vitali, l'intervento in situazioni di emergenza.
- ❖ Le Attività di riabilitazione garantite nei giorni feriali dai fisioterapisti, finalizzate al recupero, al mantenimento delle capacità residue e dell'autonomia dell'ospite.
- ❖ Il servizio di Podologia viene programmato con cadenza mensile per ciascun ospite che necessita del trattamento su indicazione del MMG, del Direttore Sanitario o del personale infermieristico.
- ❖ Le attività di Animazione vengono programmate periodicamente all'interno del Piano di Animazione e Socializzazione esposto nelle bacheche interne alla struttura e comunicate ad ospiti e familiari, si svolgono nei giorni feriali e talvolta festivi. Vengono coinvolte anche le associazioni di volontariato e il Comitato di rappresentanza dei familiari.

Servizi alberghieri

La R.S.A. garantisce agli ospiti i seguenti servizi:

- ❖ Fornitura del vitto con cucina interna. Il menù sarà giornalmente affisso in sala da pranzo. Particolare attenzione è rivolta ai soggetti disfagici per i quali si è sviluppata una partnership per la proposizione di una considerevole varietà di cibi a consistenza modificata
- ❖ Il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione di tutti gli ambienti personali e comuni. Il personale OSS, invece si occuperà della sanificazione dell'unità di vita, rifacimento e cambio del letto.
- ❖ Il servizio di lavanderia per la biancheria piana e per la biancheria personale dell'ospite, è garantito tramite una società di lavanderia esterna, che si occupa di lavaggio, stiraggio e riconsegna.
- ❖ Servizio guardaroba garantisce etichettatura dei capi personali degli ospiti, il ritiro della biancheria sporca, il rifornimento e la riconsegna sia della biancheria piana che degli indumenti personali,
- ❖ Il servizio di parrucchiere viene erogato seguendo orari settimanali stabiliti, viene garantito un intervento di taglio e piega mensile
- ❖ Servizio di custodia dei beni: l'ospite può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e dei beni personali che vengono conservati dalla Direzione nella cassaforte. Vengono registrate su apposito registro le operazioni effettuate sui valori e sui beni.
- ❖ Servizio di reception e amministrativo
- ❖ Servizio di manutenzione

Assistenza religiosa

All'interno della RSA viene garantita la libertà di culto. E' garantita la possibilità di praticare la propria confessione religiosa, senza alcuna discriminazione. Viene rispettata la libertà di professare religione o di non professarne alcuna, conservando gli stessi diritti dei cittadini che hanno fede differente. La struttura è disponibile e collaborante per eventuali necessità, per garantire l'esercizio di tutte le pratiche religiose. Ogni ospite ha la possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose, inoltre, nella struttura settimanalmente viene celebrata la S. Messa

Servizi aggiuntivi compresi nella retta:

- ❖ Direzione Sanitaria;
- ❖ Psicologa;
- ❖ Servizio logopedico

PERSONALE IMPIEGATO

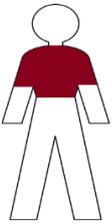
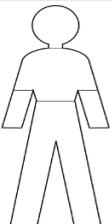
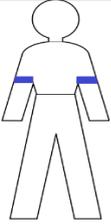
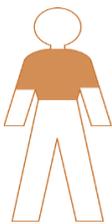
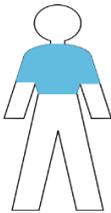
L'organizzazione della RSA rispetta i requisiti della normativa Regionale 2R. All'interno della struttura sono impiegate le seguenti figure professionali:

- ❖ Direttore di Struttura;
- ❖ Direttore Sanitario;
- ❖ Referente infermieristico;
- ❖ Infermieri;
- ❖ Fisioterapisti;
- ❖ Referente socioassistenziale;
- ❖ Operatori Socio Sanitari;
- ❖ Podologo;
- ❖ Animatori e educatori;
- ❖ Psicologo;
- ❖ Cuoco;
- ❖ Aiuto cuoco;
- ❖ Addetto alla cucina;
- ❖ Operatori ausiliari addetti al servizio di pulizie;
- ❖ Operatori ausiliari addetti al servizio di lavanderia e guardaroba;
- ❖ Addetta alla reception;
- ❖ Addetti amministrativi
- ❖ Manutentore

Al fine di migliorare la qualità del servizio, facendo seguito all'analisi dei bisogni formativi del personale, derivanti dalle proposte della Direzione, dei lavoratori, dalla rispondenza alle normative Nazionali e Regionali

e dalla formazione precedentemente realizzata, viene realizzato annualmente un programma formativo, garantendo un costante aggiornamento dei lavoratori, e fornendo loro nuovi strumenti che sicuramente miglioreranno le modalità di lavoro, il rapporto con gli ospiti e il lavoro in equipè. Gli addetti alle prestazioni di natura alberghiera (cucina, pulizia e manutenzione) sono dipendenti della Coop. MedService, mentre il personale addetto alla persona e ai servizi amministrativi è invece dipendente di Gruppo Gheron srl

Schema di riconoscimento degli operatori attraverso la divisa

<p>Il personale è sempre dotato di divisa, sulla quale deve essere apposto in maniera visibile il cartellino di riconoscimento indicante il nominativo e la qualifica dell'operatore. Le diverse figure sono riconoscibili attraverso il colore della casacca:</p>	
 <p>DIRETTORE SANITARIO : casacca granata e pantalone bianco</p>	 <p>INFERMIERI: casacca bianca con banda rossa e pantalone bianco</p>
 <p>OSS: casacca bianca e pantalone bianco</p>	 <p>FISIOTERAPISTI: casacca bianca con banda azzurra e pantalone bianco</p>
 <p>EDUCATORI: casacca arancio e pantalone bianco</p>	 <p>AUSILIARI: casacca blu e pantalone bianco</p>
 <p>COORDINATORE INFERMIERISTICO: casacca rossa e pantalone bianco</p>	 <p>COORDINATORE OSS: casacca verde e pantalone bianco</p>

COME LAVORIAMO

L’RSA utilizza il Fascicolo Socio Assistenziale e sanitario E-Personam, il portale di assistenza alla persona in cui al momento dell’ingresso in struttura vengono registrati i dati anagrafici, sanitari, informazioni e documenti in possesso dell’utente.

La protezione dei dati sensibili, nel rispetto della riservatezza, è garantita da chiavi di accesso personalizzate e individuabili: ciascun operatore, infatti, per inserirsi nel sistema deve inserire il proprio nome e una password criptata che lo identificano e gli consentono di modificare i parametri concessi. Grazie ad una registrazione degli accessi, si identifica in ogni azione, perciò un diario, una medicazione, una prescrizione di farmaci o attività, fa sempre riferimento al suo autore. Anche le scale di valutazione vengono compilate con il contributo del team ma sotto la puntuale responsabilità dell’autore. L’apporto dei dati raccolti proveniente da tutti gli operatori consente una valutazione multidimensionale realizzata dai team e condivisa in occasione degli incontri di equipe interdisciplinare e per la stesura/verifica dei Progetti Assistenziali Individualizzati di ciascun ospite. Infatti, a seguito dell’inserimento di ciascun ospite in RSA, verrà effettuato un periodo di Osservazione dell’ospite da tutti gli operatori dell’equipe multidisciplinare (medico, infermiere, educatore fisioterapista, OSS), rilevando gli aspetti organico-funzionali, cognitivo-comportamentali e relazionali-ambientali. Entro i primi 30 giorni dall’inserimento verrà elaborato, sulla base del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) dei servizi territoriali e degli esiti del periodo di osservazione, con la partecipazione dell’equipe multidisciplinare, dei familiari o del legale rappresentante e possibilmente dell’ospite stesso, un progetto personalizzato (PAI) adeguato al percorso assistenziale personalizzato della persona accolta, assicurando agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione (art. 7 Legge Regionale n. 41 del 24/2/05, Legge Regionale n. 82/2009, Decreto Presidente Giunta Regionale n. 86/R dell’11/8/2020). Il mantenimento dei rapporti tra l’ospite, i familiari e/o la rete amicale è facilitato in coerenza di quanto previsto con il progetto personalizzato.

La Struttura si impegna a dare attuazione agli interventi previsti dal PAP, alle prescrizioni mediche allegate e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti comunicando anche le variazioni più significative dello stato di salute dell’assistito e l’eventuale aggravamento o nuovo evento patologico o traumatico dallo stesso subito che dovrà trovare corrispondenza anche nella sua cartella personale. In questo caso l’Unità di Valutazione Multidisciplinare si impegnerà, entro 30 giorni dalla comunicazione, a verificare e valutare la portata dell’evento ed in relazione a ciò la compatibilità della permanenza del soggetto interessato nella Struttura e/o l’idoneità al modulo base.

Il raggiungimento o meno degli obiettivi individuati nel PAI sarà verificato almeno ogni sei mesi e comunque ogni qualvolta se ne presenti la necessità per eventuali variazioni delle condizioni dell’Ospite.

La Direzione della struttura favorisce e promuove la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all’organizzazione del servizio, per garantire il migliore funzionamento possibile del servizio offerto ed attuare azioni migliorative per il benessere dell’ospite. A tal fine viene istituito un apposito *Comitato di Rappresentanza* degli ospiti della RSA, un organo formato dagli ospiti e/o dai loro familiari, il cui Presidente ha la funzione di interagire in rappresentanza degli ospiti, con il Direttore di Struttura, facendo presenti eventuali criticità legate all’erogazione del servizio. Il Presidente, su richiesta di ospiti o familiari, può chiedere al Direttore di Struttura, in qualsiasi momento la convocazione di una riunione.

La RSA prevede di collaborare con associazioni di volontariato e/o locali: verrà data comunicazione, attraverso l'affissione in bacheca, dell'orario di presenza dei volontari e delle attività svolte.

GIORNATA TIPO

Il servizio residenziale è operativo in orario continuativo.

Sveglia	Ore 7.15 – 8.15
Colazione	Ore 8.00
Spuntino	Ore 10.30
Pranzo	Ore 12.00
Merenda	Ore 15.45
Cena	Ore 18.45
Riposo notturno	Ore 20.30-22.00

Gli orari di visita sono dal lunedì alla domenica dalle 8,00 alle 20,00. Può essere concordato, nelle restanti ore, l'accesso alla struttura da parte di familiari degli assistiti, fatte salve – per il rispetto della privacy – le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti. Nel rispetto delle esigenze degli ospiti, la fascia oraria più indicata per le visite risulta essere dalle ore 9,00 alle 18,30.

Durante l'orario dei pasti (12.00-13.00/18.45-19.45) non è consentito l'ingresso nei nuclei ai visitatori, fatta eccezione per i casi autorizzati dalla Direzione Sanitaria, così come accessi alla Struttura in orari diversi da quelli previsti.

RICHIEDITA E DOCUMENTAZIONE PER L'INGRESSO

Il Richiedente il ricovero presenterà domanda di ammissione in struttura compilando l'apposito modulo, sia che si tratti di un Utente inserito in regime privato, che in regime convenzionato.

La registrazione della domanda avviene:

- nel caso di inserimento in regime di convenzione, previa ricezione dell'assegnazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali che autorizza l'ospitalità nello specifico modulo o anche in attesa della stessa;
- nel caso di inserimento in regime di privato, con presentazione della documentazione sanitaria che attesti le condizioni psico-fisiche dell'assistito.

L'Amministrazione della Residenza provvederà a protocollare la domanda. Nell'eventualità in cui le domande superino i posti letto disponibili, si costituirà una Lista d'attesa, che tiene conto di:

- ✓ Data di presentazione della domanda
- ✓ Verifica della compatibilità dell'ammissione

Quando il posto si renderà disponibile, l'Amministrazione della RSA contatterà il richiedente, primo in lista d'attesa,

proponendo il ricovero e chiedendo di consegnare compilato dal Medico Curante, il modulo sulle informazioni clinico assistenziali per poter effettuare una valutazione attuale sullo stato di salute e sui bisogni dell'utente.

Quest'ultimo in caso di un rifiuto di ricovero al momento della disponibilità, perderà la sua posizione e slitterà nell'ultima posizione della lista. Qualora non intendesse più accedere alla RSA verrà invece cancellato dalla Lista d'attesa.

La Direzione Sanitaria e la Direzione di Struttura effettueranno una valutazione sulle richieste di ammissione, concordando con l'Utente o chi lo rappresenta il giorno e l'ora del ricovero, previa sottoscrizione di un apposito denominato "Contratto di cura e accoglienza". È suggerita al richiedente, una visita alle Residenze prima del ricovero, dove il Personale avrà cura di fornire tutte le informazioni necessarie.

Per gli inserimenti in regime di convenzione, la data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta. Nei giorni precedenti, l'equipe della struttura recepisce la documentazione trasmessa dai servizi competenti:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto

La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento, confermerà l'avvenuta ammissione ai servizi competenti

Al momento dell'ingresso in R.S.A. devono essere presentati i seguenti documenti:

- ❖ La documentazione medica in possesso completa di piano di prescrizioni terapeutiche,
- ❖ Tessera sanitaria;
- ❖ Esenzioni o invalidità;
- ❖ Copia del codice fiscale;
- ❖ Copia di un documento di identità;
- ❖ Farmaci per la terapia della prima settimana;
- ❖ Certificato vaccinale;
- ❖ Consegna alla reception della lista della biancheria personale che verrà utilizzati in struttura (precedentemente consegnata dal personale amministrativo), per poi poter procedere alla barcodizzazione per il riconoscimento dei capi.

PERCORSI PER L'INGRESSO IN RSA

Accesso in convenzione

Per le prestazioni a favore degli assistiti che accedono in RSA in regime di convenzione sia temporaneo che definitivo, tramite Voucher, la Struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e corrisposta dall'assistito.

L'Azienda garantisce il pagamento della quota parte di spettanza sanitaria, pari a 57.60 euro giornalieri (delibera Reg. Toscana n. 52 del 23/1/23), per ogni utente ricoverato in regime di convenzione. In caso di ricovero ospedaliero dell'assistito la quota sanitaria verrà sospesa dal giorno di ricovero e verrà riattribuita il giorno di reinserimento in RSA. Per i periodi di assenza sono considerate come unica giornata quella di uscita e quella di rientro, quindi dovrà essere corrisposta la quota sanitaria solo per la giornata di rientro.

La quota sociale della retta giornaliera, determinata dalla struttura è di 60 euro. Secondo la ripartizione di cui alla normativa regionale vigente in materia, la quota sociale è a carico del singolo utente, ma se non in grado di provvedervi, in parte o totalmente, la stessa verrà compartecipata dal Comune di Residenza previa ricezione da parte della Struttura dell'impegno di spesa prima dell'inserimento in RSA dell'utente. Il versamento è effettuato direttamente dal Soggetto Inviante alla RSA. L'eventuale differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del Comune di residenza dell'assistito, è a carico dell'assistito.

Accesso in regime privato

Per gli ospiti in regime privato l'importo della retta prevista è di 115 euro giornalieri in camera doppia, come previsto dal tariffario vigente emesso dal Gestore della RSA.

Degli eventuali aumenti della retta giornaliera (compresi l'entità e la decorrenza) verrà data comunicazione scritta all'Utente/chi lo rappresenta dalla Direzione di struttura.

Le modalità di pagamento

La corresponsione dell'importo mensile (retta giornaliera per n. giorni di presenza al mese) della retta a carico dell'Utente, deve avvenire entro il giorno 10 di ogni mese di competenza secondo le modalità indicate nel Contratto di Ospitalità. In caso di nuovi ricoveri successivi al 10 del mese in corso, la retta dev'essere corrisposta all'atto dell'ingresso.

Ai fini del conteggio dell'addebito mensile, la giornata di decesso viene considerata giornata di presenza effettiva. La presenza dell'Utente viene convenzionalmente rilevata alle ore 01,00 ogni giorno.

La fattura della retta mensile conterrà anche eventuali spese extra per l'erogazione di prestazioni/ supplementi a richiesta, a carico direttamente dell'Utente relativi al mese precedente ed evidenziati in modo chiaro sulla fattura. I pagamenti possono essere effettuati tramite bonifico o assegno bancario.

Conservazione del posto

In caso di dimissioni, verrà conguagliato all'Utente/tutore o fideiussore la differenza tra quanto già precedentemente anticipato a titolo di cauzione e l'importo relativo alle giornate di presenza, comprensivo di eventuali giornate di conservazione del posto, delle spese extra inerenti le "altre attività alberghiere e/o di servizio alla persona" non incluse nella tariffa, ed eventuali spese per ticket e farmaci non mutuabili.

Le assenze temporanee diverse dai ricoveri ospedalieri, sono disciplinate come segue: l'Utente può assentarsi dalla Residenza, previa autorizzazione del medico o dell'infermiere responsabile, sia per alcune ore, che per alcuni giorni.

Le assenze danno diritto a sconti sulla retta giornaliera nella seguente misura per gli Utenti privati:

- detrazione del costo della giornata alimentare, contabilizzando a partire dal secondo giorno di assenza

e sino a quello precedente il rientro in struttura, in caso di assenza volontaria con garanzia di mantenimento del posto fino a 7 giorni (salvo specifico e puntuale accordo);

- in caso di ricovero ospedaliero detrazione del costo della giornata alimentare per tutta la durata del ricovero. Qualora il ricovero in ospedale dovesse protrarsi per lunghi periodi di tempo si concorderà con l'utente/parenti la modalità per il reinserimento in Residenza.

Per gli utenti in regime convenzionato nel modulo Base, così come da Delibera di Giunta Regionale della Toscana n.995 del 11/10/2016 per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, la quota sociale verrà decurtata del 30%.

Contabilizzazione in caso di decesso

In caso di decesso dell'Utente, la retta piena sarà fatturata fino al giorno del decesso compreso

Deposito cauzionale

L' Utente/chi lo rappresenta verserà, all'atto della ammissione in struttura, a titolo di cauzione sul pagamento delle rette mensili, una somma corrispondente ad una mensilità intera (tale cauzione non è dovuta per i ricoveri in regime di convenzione a favore di Utenti ammessi all'integrazione della quota sociale eventualmente dovuta da parte del Comune);

Nel caso si tratti di assistiti in regime di ricovero temporaneo programmato in modulo Base per un periodo non superiore a 60 giorni, il deposito cauzionale è fissato in misura pari al 30% della quota sociale complessiva (Delibera di Giunta Regionale della Toscana n.995 del 11/10/2016)

Tale somma sarà restituita, entro trenta giorni dalla data in cui viene lasciato il posto occupato.

Si specifica che è facoltà dell'amministrazione della RSA procedere all'incasso, a proprio favore della cauzione versata nel caso in cui l'Utente non provveda al pagamento di quanto dovuto per il servizio prestato: conto retta e/o altri oneri a carico dell'utente.

Dimissioni

L'Utente che intende rientrare al proprio domicilio o trasferirsi in altra Struttura deve comunicarlo alla Direzione, mediante comunicazione scritta, almeno con 15 giorni di anticipo. In caso di mancata comunicazione sarà trattenuta la retta giornaliera pari ai giorni di mancato preavviso.

Il Personale Sanitario provvederà a predisporre una lettera di dimissione atta a garantire la continuità assistenziale e a fornire all'Utente e ai suoi familiari tutte le necessarie indicazioni e i chiarimenti richiesti.

Per gli utenti in regime di convenzione, la dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- a) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- b) per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;
- c) per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con

presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.

Le dimissioni, in mancanza di accordo, sono comunicate per iscritto con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

La Struttura comunica ai servizi competenti l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito nel termine di 1 giorno lavorativo.

SERVIZI NON INCLUSI NELLA RETTA

La retta non comprende i servizi di:

- ❖ Etichettatura capi di abbigliamento
- ❖ Servizio di lavanderia dell'abbigliamento personale eccedente i capi di uso corrente
- ❖ Servizio podologico se non richiesto per necessità sanitarie
- ❖ Servizio di parrucchiere eccedente il servizio mensile previsto
- ❖ Supplemento camera singola
- ❖ Trasporto sociale
- ❖ Servizi di accompagnamento
- ❖ Fornitura di ausili personalizzati
- ❖ Acquisto di farmaci "ad personam" e pagamento dei ticket

Per il tariffario si rimanda alla "Tabella Servizi Supplementari a richiesta dell'ospite" inserita nel Regolamento della RSA

PRIVACY

Gruppo Gheron ha in uso un Regolamento Privacy Aziendale (ai sensi dell'art. 29 del R.U 679/2016 GDPR) che si applica a tutti i dipendenti, senza distinzione di ruolo e/o livello, nonché a tutti i collaboratori e consulenti dell'azienda a prescindere dal rapporto contrattuale con la stessa intrattenuto (lavoratori somministrati, collaboratori in stage, etc.) che venissero autorizzati a far uso di strumenti tecnologici dell'Azienda o ad accedere alla rete informatica aziendale e ad eventuali dati ed informazioni ivi conservati e trattati.

Tutta la documentazione elaborata in forma cartacea e/o su supporto informatizzato (amministrativa, sanitaria e assistenziale) relativa all'Utente, è conservata e tutelata ottemperando le disposizioni della normativa vigente in materia di Privacy (GDPR 2016/679).

All'atto dell'ammissione in struttura, verrà consegnato all'Utente o al terzo che lo rappresenta, copia della suddetta normativa e modulo per il consenso al trattamento dei dati, da sottoscrivere. Verrà inoltre sottoposta una liberatoria per l'utilizzo delle immagini, sulla quale l'utente o chi lo rappresenta, potrà, se lo desidera, esprimere il proprio consenso.

QUALITA' DEL SERVIZIO

È nostra preoccupazione costante garantire che i servizi che vengono offerti soddisfino appieno le esigenze dei nostri Utenti, sempre che queste coincidano con le corrispondenti aspettative che la presente carta dei servizi contempla. Un prezioso aiuto in questo senso ci viene dal giudizio e dai suggerimenti che vengono forniti dagli Ospiti e dai loro Familiari. Per facilitare la raccolta di questi pareri abbiamo predisposto un questionario anonimo che viene distribuito una volta all'anno. I risultati vengono successivamente, ed entro 3 mesi dalla raccolta dell'indagine, illustrati durante apposito incontro con l'indicazione delle iniziative che la Direzione intende intraprendere per migliorare quegli aspetti del servizio che risultano meno graditi.

Inoltre, in qualsiasi momento, l'Utente o chi per esso, può effettuare un reclamo o esprimere suggerimenti tramite l'apposito modulo reperibile presso la Reception ed inviandolo alla mail rsalemelorie@gruppogheron.it. La Direzione si impegna a fornire riscontro in merito alle segnalazioni entro 5 giorni dalla data di segnalazione.

All'interno della RSA, su richiesta, è possibile personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa, dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza e degli altri Utenti; possono altresì essere installati apparecchi radiofonici e riproduttori video-musicali, avendo cura di non disturbare gli altri Utenti della struttura.

Nel rispetto della qualità la struttura è dotata di protocolli per l'area assistenziale e l'area amministrativa. I protocolli vengono periodicamente aggiornati e verificati sia internamente che mediante figure aziendali preposte al controllo che, oltre a questo, vigilano sul corretto funzionamento della struttura.

Verifiche approfondite vengono svolte dalla Commissione di Vigilanza istituita dall'Azienda ASL Nord Ovest che periodicamente esegue sopralluoghi all'interno della RSA al fine di verificare i requisiti strutturali, organizzativi e professionali.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Al fine di consentire il buon funzionamento del servizio, l'ospite e/o i suoi familiari sono tenuti a rispettare le seguenti regole di vita comunitaria:

- ❖ In tutta la Struttura è vietato fumare anche le sigarette elettroniche;
- ❖ È rigorosamente proibito portare farmaci direttamente agli assistiti;
- ❖ L'Utente previo consenso scritto della Direzione può personalizzare la propria camera, utilizzando oggetti e suppellettili personali, nel rispetto del decoro della camera stessa, dei diritti e delle esigenze dell'eventuale compagno/a di stanza e degli altri Utenti;
- ❖ La Società di Gestione della RSA non si assume alcuna responsabilità per eventuali ammanchi di valori/denaro/beni conservati nella camera degli Utenti, salvo casi in cui risulti palese la riconducibilità a cause di servizio. Eventuali ammanchi devono essere segnalati tempestivamente alla Direzione.

- ❖ La Direzione Sanitaria di struttura può limitare e/o vietare l'introduzione di alimenti e bevande che comportino un danno per la salute degli Utenti.
- ❖ I generi alimentari non possono essere conservati nelle camere degli ospiti
- ❖ Rispettare l'orario delle visite indicato *nell'Art. 10 del Regolamento di struttura*;

Ai fini di una serena convivenza con gli altri Utenti della struttura, l'Utente si impegna ad osservare le seguenti norme:

- ❖ collaborare con il personale di servizio per il mantenimento dell'igiene della propria persona;
- ❖ non frequentare i locali comuni in veste da camera o pigiama;
- ❖ tenere un comportamento corretto e dignitoso verso gli altri;
- ❖ non arrecare disturbo agli altri Utenti della struttura, con atti o rumori molesti o utilizzando apparecchi rumorosi;

COMUNICAZIONI ED INFORMAZIONI

Nelle bacheche della RSA sono affissi i nominativi, e i rispettivi orari di ricevimento, dei singoli referenti dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali, alberghieri ed amministrativi a cui l'Utente e/o chi lo rappresenta può rivolgersi per eventuali necessità o segnalazioni. Anche il Direttore di Struttura riceve i parenti negli orari esposti in bacheca. Per tematiche inerenti aspetti sanitari è invece a disposizione il Direttore Sanitario.

Per le informazioni o necessità, è a disposizione la Reception dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.30, mentre il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle 9.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle 18.30.

Il Regolamento della Struttura, parte integrante della Carta dei Servizi, viene consegnato al momento della sottoscrizione contrattuale.