




RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

# CASA SERENA

*Parrocchia di San Pietro a Mezzana*

## LA CARTA DEI SERVIZI



Lasciatemi invecchiare con amore  
e diventare anziano così come avviene  
per tante cose belle.  
L'avorio e l'oro, i merletti e la seta  
non vogliono essere nuovi.  
Nelle vecchie querce c'è tanta potenza  
e nelle vecchie strade tanto fascino e colore.  
Perché allora a me, come a tutte queste cose  
non dev'essere permesso  
d'invecchiare con amore?

Karl Wilson Baker

## CARTA DEI SERVIZI

### *Indice*

PREMESSA	3
LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)	3
LA STORIA	4
LA NOSTRA MISSIONE	4
LA STRUTTURA	5
- Le stanze	5
- Gli spazi comuni	5
- I Servizi sanitari e riabilitativi	5
- Come si entra nella Struttura	6
OSPITI AUTOSUFFICIENTI CHE DIVENTANO NON AUTOSUFF.	6
DIMISSIONI	6
- Per ospiti in lungo degenza	6
- In caso di decesso	6
-	
I SERVIZI SOCIO SANITARI	7
- Coordinamento sanitario e servizio medico	7
- Servizio infermieristico	7
- Servizio di assistenza e cura alla persona	7
- Servizio di riabilitazione funzionale	8
- Servizio di animazione	8
- Servizio di pulizia e sanificazione	9
- Assistenza religiosa	9
ALTRI SERVIZI	9
- La Ristorazione	9
- La Lavanderia	10
- Parrucchiere-Barbiere-Podologo	10
- Wi-Fi Zone e Skype	10
ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSIST.	11
IL PERSONALE	12
GLI OSPITI	12
- Diritti	12
- Doveri	13
- Organismo di Rappresentanza	14
GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	15
GLI INDICATORI DI QUALITA'	16
COME OTTENERE INFORMAZIONI	16
PROTEZIONE DATI PERSONALI	17
DETERMINAZIONE DELLA RETTA	17
RECLAMI LAMENTELE SUGGERIMENTI	17
STAFF DIRETTIVO	17
CONTATTI	18
PIANO DI AGGIORNAMENTO	18

## PREMESSA

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informare gli Ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della sua organizzazione.

La “Carta” è soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura, attraverso un approccio in cui trovano riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, l’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, salvaguardando la dignità dell’individuo, attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Direzione tiene in grande considerazione tutti gli aspetti organizzativi. La qualità assistenziale garantita viene monitorata internamente e riallineata periodicamente in virtù delle rilevazioni effettuate.

Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.

La Carta dei Servizi, obbligatoria per le strutture pubbliche e richiesta dalle amministrazioni Regionali e ASL anche per gli operatori privati, è regolamentata da specifica normativa.

## LE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI (R.S.A.)

La “Residenza Sanitaria Assistenziale” (R.S.A.) è una struttura nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali in forma residenziale e semi-residenziale. Tali servizi sono rivolti ad anziani autosufficienti e non autosufficienti in convenzione con le ASL o in regime privato.

Le R.S.A. sono quindi volte ad ospitare persone che necessitano di specifiche cure assistenziali e che non possono essere effettuate a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, l’ RSA **CASA SERENA** eroga i seguenti servizi:

- ospitalità residenziale e semi-residenziale;
- assistenza infermieristica e di riattivazione funzionale;
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività di animazione, motorie e ricreative;

Lo stato di salute dei singoli Ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dai Medici di Medicina Generale convenzionata, scelti dagli Ospiti stessi.

## LA STORIA

Il Soggiorno per Anziani “Casa Serena” è nato nel 1983 per iniziativa del Parroco di allora, sac. Paolo Baldanzi, con lo scopo primario di offrire agli anziani della parrocchia di San Pietro a Mezzana solidarietà, aiuto e assistenza, ricreando quei valori di amicizia, di ambiente familiare e di vita comunitaria di cui la persona anziana ha particolarmente bisogno.

Nel corso degli anni, pur rimanendo invariato lo scopo primario, Casa Serena ha fatto la scelta di servire soprattutto le persone sole o che presentano gravi patologie. A tale scopo la nostra RSA ha ottenuto l’accreditamento nel 2011 attraverso il quale può stipulare Convenzioni con le Aziende Sanitarie Locali della Regione Toscana, in virtù delle quali, possono essere ospitati maggiormente, anziani non autosufficienti.

## LA NOSTRA MISSIONE

Scopo principale della RSA Casa Serena è l’accoglienza dell’anziano, qualunque sia la sua patologia, provvedendo a migliorare la qualità di vita di ciascun ospite attraverso tutta l’assistenza e la cura di cui ha bisogno.

Il nostro personale specializzato (infermieristico, fisioterapico e di assistenza) lo accompagnerà quotidianamente, favorendo, per quanto possibile, la sua autonomia e la sua salute.

Essendo Casa Serena un’opera che s’ispira per principi e valori alla fede cattolica, oltre ad assicurare e favorire l’assistenza spirituale agli ospiti che lo desiderano, da diversi anni, all’interno dell’organico del personale, sono state inserite tre suore dell’Ordine Francescano del Cuore Immacolato di Maria.

Si tratta di una presenza importante, capace di ascoltare e provvedere anche a tutti quei bisogni spirituali, umani e personali che la persona anziana avverte in modo più profondo.

Al fine di migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti, Casa Serena offre un servizio di animazione rivolto al mantenimento di tutte le potenzialità dell’anziano, facendolo sentire attivo e propositivo e mettendolo in condizione di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in caso di perdita della propria autonomia ed autosufficienza.

Per questo motivo vengono proposte quotidianamente ai nostri ospiti attività di:

- lettura,
- ascolto di musica,
- pittura,
- cucina
- passeggiate in paese,
- visita al mercato rionale,
- gite programmate

## **LA STRUTTURA**

L' RSA Casa Serena è un'attività della Parrocchia di S.Pietro a Mezzana, situata nella zona est della città.

Sorge su una palazzina a due piani costruita negli anni 80.

In seguito a lavori di ristrutturazione e di adeguamento alle norme vigenti si è cercato di rendere Casa Serena più rispondente alle necessità degli ospiti.

Nel 2011 è stata costruita una nuova sala polifunzionale con lo scopo primario di rendere il soggiorno dei nostri ospiti ancora più accogliente e confortevole.

Nel Gennaio 2007 Casa Serena ha ottenuto la Certificazione di Qualità dell'Ente SGS secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 (adesso 9001:2008) .

Tale certificazione, rinnovata di anno in anno, attesta la qualità dei servizi erogati dalla nostra struttura, costantemente impegnata nel monitoraggio e nel miglioramento della sua offerta.

Infatti una Direzione attenta ai bisogni, la professionalità del nostro personale scelto con cura, il confort delle camere, gli ampi spazi interni e il giardino, favoriscono la creazione di un'ambiente familiare, capace di ricreare quei sentimenti di amicizia, sicurezza e serenità di cui la persona anziana ha particolarmente bisogno.

### ***Le Stanze***

Le Camere da letto sono in totale 22 di cui 8 singole. Ciascuna stanza dispone di:

- Bagno privato
- Scrivania
- Armadio personale
- Attacco Tv e telefono
- Sedia con braccioli
- Letto snodabile

### ***Gli Spazi Comuni***

Sono dislocati prevalentemente a piano terra e comprendono:

- Sala da pranzo
- Sala comune
- Salone polifunzionale
- 2 Salette, una per piano
- Ingresso con portineria
- Uffici amministrativi
- Cucina con magazzino/dispensa (piano seminterrato)
- Lavanderia e stireria (piano seminterrato)
- Cappella
- 2 servizi igienici comuni, di cui 1 attrezzato per disabili

### **Servizi sanitari e riabilitativi**

- Infermeria
- Sala di fisioterapia

## **COME SI ENTRA NELLA STRUTTURA**

### **Ingresso in Convenzione**

L'ingresso residenziale o temporaneo a "CASA SERENA" di persone non autosufficienti tramite la Convenzione è regolato dal Servizio Sociale dell'Azienda USL Toscana Centro, in base al Contratto stipulato che consente di esercitare il diritto di libera scelta della struttura. L'Azienda Sanitaria comunica il nominativo dell'Ospite alla Direzione della R.S.A. che viene contattata dai suoi Familiari per concordare la data d'ingresso.

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare la Documentazione Sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e firmare la seguente modulistica:

- Accettazione ospite
- Modello ammissione ospite
- Acquisizione consenso informato

### **Ingresso privato**

L'ingresso di ospiti privati invece avviene mediante rapporto diretto con la nostra RSA che attinge dalle liste di attesa di persone che hanno fatto precedentemente domanda di ingresso. Al momento dell'ingresso l'Ospite deve presentare gli stessi documenti e firmare la stessa modulistica dell'ospite in convenzione, oltre a firmare il Contratto d'Ingresso

## **OSPITI AUTOSUFFICIENTI CHE DIVENTANO NON AUTOSUFFICIENTI**

Qualora le condizioni psicofisiche degli Ospiti vengano a modificarsi comportando un cambiamento del loro grado di autosufficienza, la Struttura si attiverà per far effettuare una valutazione attraverso il Medico di Medicina Generale. Si potrà attivare, qualora ritenuta necessaria dal Medico curante, l'unità di valutazione multidisciplinare ed il percorso da fare presso la ASL di riferimento per ottenere la nuova valutazione delle condizioni cliniche dei rispettivi ospiti.

## **DIMISSIONI**

### **PER OSPITI IN LUNGO DEGENZA**

Si richiede, in caso di dimissione anticipata rispetto a quanto pattuito, un preavviso di almeno 15 giorni, da parte di Ospite/Parente/Tutore/Amministratore di sostegno/Garante, da consegnare in forma scritta, direttamente in Direzione, oppure tramite mail all'indirizzo [amministrazione@rsacasaserena.it](mailto:amministrazione@rsacasaserena.it).

### **DECESSO**

La Struttura si prende carico di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato a familiari/tutore e al Medico di Medicina Generale.

Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge, come specificato anche nel contratto firmato all'ingresso nella struttura.

Tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari.

Il personale della Residenza, a sua volta, provvederà ad espletare le pratiche necessarie e a riconsegnare tutti i documenti personali dell'Ospite (Carta d'Identità, Codice Fiscale, Tessera Sanitaria, ecc.).

## I SERVIZI SOCIO SANITARI

Al momento dell'ingresso di ciascun ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per redigere su ogni persona un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI). Il progetto viene elaborato, discusso e verificato da un'equipe di figure professionali formate da un infermiere, due operatori socio sanitari, un animatore e un fisioterapista. Tutte le figure professionali lavorano in concerto per il raggiungimento di un obiettivo comune. La presenza dei familiari in Struttura ed il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche, i gusti del proprio caro, vengono accolti e tenuti in grande considerazione dall'equipe di lavoro, con lo scopo di delineare il quadro dell'ospite, che sia il più completo possibile, ed i conseguenti obiettivi da raggiungere.

Tutti i dati sensibili degli ospiti, la cartella clinica e tutto il percorso assistenziale vengono gestiti attraverso un software garantendo così efficienza e massima trasparenza.

### **Coordinamento sanitario e servizio medico**

Il servizio medico è effettuato dai medici curanti di ciascun Ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'infermeria della struttura o nelle camere. La loro frequenza è relativa alle necessità degli Ospiti o a controlli programmati.

Il servizio comprende:

- attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento;
- prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura;
- Il servizio notturno, prefestivo e festivo è coperto, per le urgenze, attraverso la guardia medica o il 118.

### **Servizio infermieristico**

Il servizio infermieristico consiste in:

- pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico;
- tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborare con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana degli Ospiti;
- applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche;

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

### **Servizio di assistenza e cura alla persona**

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli Ospiti.

Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona, alle opportunità di relazione e socializzazione.

Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- attività di assistenza diretta alla persona;
- aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'assistenza nelle faccende personali e nelle relazioni sociali
- attività di sostegno e stimolo degli Ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue.

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni anno.

### **Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)**

Il servizio è realizzato da terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) che eseguono, in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi, su indicazioni del medico curante o dei medici specialisti (fisiatra), che tendono a prevenire e ritardare la disabilità, nonché, ove possibile, a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue dell'Ospite.

Le attività di fisioterapia sono registrate su documentazione personale di ciascun Ospite.

Il servizio comprende:

- riabilitazione neuro-motoria;
- rieducazione ortopedica e funzionale;
- cure fisiche e massaggi;
- utilizzo di apparecchi di terapia;
- ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- riabilitazione respiratoria semplice.

### **Servizio di animazione**

Il servizio è realizzato da animatori anche con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione;
- stimolare gli Ospiti a gestire positivamente il tempo libero;
- prevenire il decadimento psico-fisico.

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.);
- attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, gestione di recupero di storie di vita, ecc.);
- attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuola, ecc...).

Ogni anno viene redatto Il Programma Annuale di Animazione, nel quale vengono indicate le finalità, gli obiettivi e tutte le attività da effettuare durante il corso dell'anno, secondo un programma esposto in bacheca.

Il servizio è garantito tutti i giorni secondo un orario prestabilito.



### **Servizio di pulizia e sanificazione**

Il servizio di pulizia ambientale viene coordinato dalla Struttura che si avvale, per le attività di pulizia e sanificazione, della collaborazione di un fornitore qualificato.

Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature nel rispetto della normativa vigente.

La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della R.S.A. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo tale da rendere le operazioni compatibili con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni.

La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

### **Assistenza Religiosa**

L'R.S.A. "Casa Serena", essendo un'opera che si ispira per principi e valori alla fede Cattolica, assicura e favorisce l'assistenza spirituale, di tale fede agli Ospiti che lo desiderano. A tale scopo nella Cappella della R.S.A. si svolgeranno tutte quelle celebrazioni Cattoliche destinate all'assistenza spirituale degli Ospiti. Le immagini Sacre Cattoliche hanno in qualsiasi ambiente della R.S.A., la loro naturale collocazione e non possono essere rimosse.

Nessuno che non lo voglia sarà in alcun modo obbligato a partecipare alle celebrazioni religiose. Allo stesso modo coloro che non sono praticanti o non sono Cattolici, sono tenuti a rispettare ed a non ostacolare, chi vuole prendere parte agli atti di vita religiosa Cattolica della Struttura.

## **ALTRI SERVIZI**

### **La Ristorazione**

Il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato all'interno di Casa Serena, in una cucina ampiamente attrezzata.

Il menù giornaliero è stagionale e rotante su 4 settimane.

Viene redatto da una dietista e successivamente approvato dall'Ufficio Igiene competente, garantendo così il corretto utilizzo delle tabelle dietetiche, adeguate all'età.

Il menù, oltre a rispettare l'equilibrio nutrizionale degli ospiti, tiene conto anche dei gusti e delle tradizioni alimentari del luogo.

In caso di necessità specifiche dovute a patologie particolari, sono previste personalizzazioni dei pasti.

Viene adottato anche un menù specifico per ospiti disfagici o con difficoltà di deglutizione.

E' inoltre predisposto il sistema di controllo HACCP e il rispetto delle norme igieniche e sanitarie secondo la legislazione vigente.

### **La Lavanderia**

La biancheria per il letto e per il bagno viene fornita dalla RSA Casa Serena, che si avvale di una ditta esterna per il lavaggio e la sanificazione.

Nel servizio che Casa Serena offre ai suoi ospiti è compreso anche quello di lavanderia di tutti gli indumenti personali.

### **Parrucchiere - Barbiere - Podologa**

Sono a disposizione degli ospiti anche i servizi di parrucchiere, barbiere e podologo perché anche la cura della persona dal punto di vista estetico, contribuisce al suo benessere.

### **WI-FI Zone e Skype**

Casa Serena è dotata di copertura internet wi-fi che garantisce agli ospiti ed ai parenti, la possibilità di collegarsi ad internet in modo veloce e rapido.

La nostra RSA mette a disposizione un pc collegato a SKYPE, un cellulare e un tablet per videochiamate whatsapp.

Il tutto rende possibile video chat con parenti e amici.

## Organizzazione della Residenza Sanitaria Assistenziale

Per l'erogazione dei servizi la Direzione della R.S.A. "CASA SERENA" si avvale della seguente struttura organizzativa:

### Funzioni in staff alla Direzione

*Gestione Qualità* **GEQ** (Rappresentante della Direzione)

*Amministrazione e Segreteria* **AMS**

### Funzioni di primo livello

Servizi Infermieristici **INF**

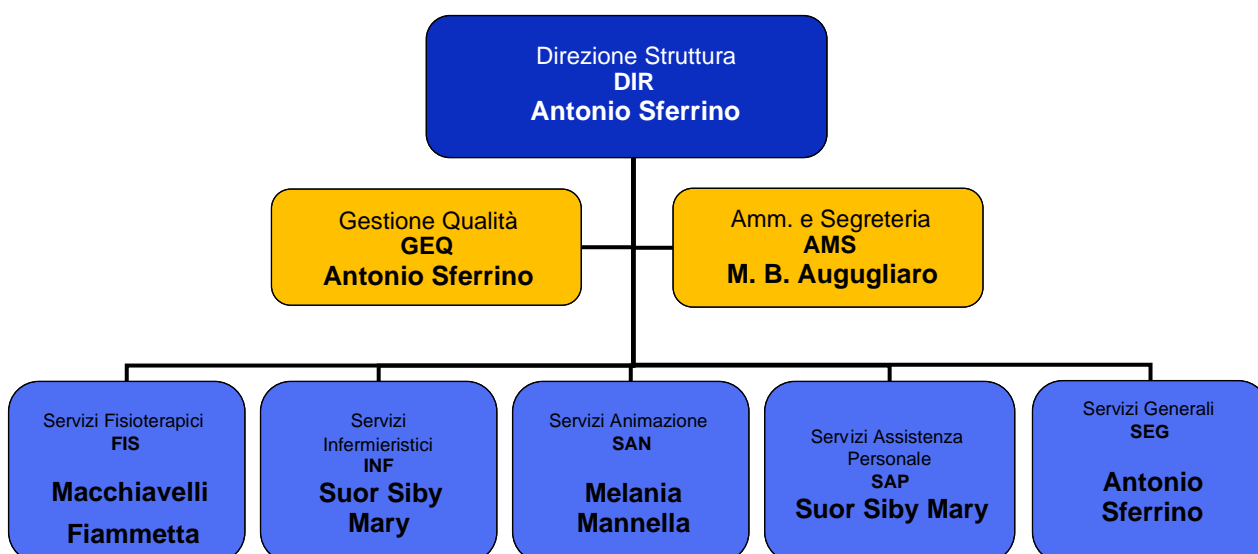
Servizi Fisioterapici **FIS**

Servizi Assistenza alla persona **SAP**

Servizi Animazione **SAN**

Servizi generali **SEG**

La struttura organizzativa della R.S.A. è rappresentata nel seguente organigramma:



## **Il Personale**

Tutto il personale che opera all'interno della Residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla Direzione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è l'UNEBA, contratto nazionale di lavoro del settore socio sanitario.

Alcuni servizi sono erogati mediante l'intervento di aziende esterne. Le aziende che forniscono servizi esterni in ambito socio sanitario applicano il medesimo contratto. Le aziende fornitrici di servizi vengono selezionate anche in base alle qualifiche e alla qualità del lavoro fornito.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli Ospiti.

La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Regione Toscana e dalla Provincia di Prato per le Residenze Sanitarie Assistenziali.

E' stata effettuata stesura del piano dei rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al T.U. n. 81/08 e sono adottati i provvedimenti relativi; il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza che sul piano della prevenzione. La residenza ha provveduto a nominare i responsabili per l'antincendio e per il pronto soccorso.

## **5. GLI OSPITI**

### ***Diritti e Doveri degli Utenti***

#### ***Diritti***

Gli Ospiti e i loro familiari hanno diritto a:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente dall'*équipe*, al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale dell'Ospite stesso;
- organizzazione dei servizi che risponde a precise regole di qualità;
- costante valutazione delle caratteristiche dei servizi attraverso indicatori di Qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del Servizio, del Rapporto con il personale e della Struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'Utenza distribuito dalla Direzione.
- segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione nel più breve tempo possibile;
- ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.
  
- partecipare alle attività ricreative e di animazione.

- uscire dalla residenza, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale.

L'orario di visita agli Ospiti è ogni giorno dalle ore 09,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 18,30, salvo deroghe autorizzate dalla Direzione, in situazioni di salute gravi od in casi particolari. La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, fermo restando il rispetto della volontà dell'Ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

### ***Doveri***

La Residenza è anche una comunità in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli Ospiti e una efficace erogazione dei servizi da parte del personale.

In particolare, viene richiesto a ciascun Ospite l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri Ospiti e collaborare con il personale della residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato.
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti e bevande alcoliche dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.
- Qualora si dovesse recare in strutture esterne per esami o altri accertamenti è richiesta la presenza di un familiare.
- È concesso l'uso della televisione nelle camere a condizione che gli altri occupanti, ove presenti, siano d'accordo e che non rechi disturbo a nessuno.
- È vietato l'accesso nella cucina
- È fatto divieto assoluto di usare nelle camere qualsiasi apparecchio elettrico, in particolare fornellini e stufe.
- È vietato l'accesso dei visitatori nelle camere, salvo autorizzazione della Direzione o del pedi servizio.
- È fatto divieto effettuare collette, sottoscrizioni o comunque raccolte di denaro qualunque sia lo scopo di esse a meno di autorizzazione da parte della Direzione.
- È vietato tenere armi da taglio di qualsiasi genere.

Ai Familiari degli Ospiti viene richiesto l'impegno a:

- evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Ospiti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
- rispettare gli orari di visita, gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Residenza;
- comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza del proprio congiunto;
- concordare con il Direttore della Residenza eventuali uscite dalla Struttura, qualora il proprio congiunto non sia in grado di farlo autonomamente.

Agli Ospiti ed ai Familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel Regolamento della Residenza.

### ***Organismo di rappresentanza***

Nella struttura è operativo un organismo di rappresentanza composto da sei membri nel modo seguente:

- Direttore della struttura
- Suora vice Direttrice
- 2 membri tra gli ospiti
- 2 membri tra i familiari degli ospiti
- 

Le mansioni affidate sono:

- Promuovere e realizzare la partecipazione e collaborazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orari, menù ecc.)
- Offrire al Direttore di struttura suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi.

## GIORNATA TIPO DELL'OSPITE

Orario	Attività
07,30 - 9,30	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
8,15 - 09,15	Colazione (in sala da pranzo o in camera)
	Attività del mattino:
	* animazione                      * interventi sanitari
	* servizio                            * riabilitazione
09,00 - 11,30	parrucchiera/estetista
11,30 - 12,00	I Turno Pranzo
12,00 - 12,45	II Turno Pranzo
12,45 - 15,00	Riposo pomeridiano
	Attività del pomeriggio:
	* animazione                      * interventi sanitari
15,00 - 18,00	* riabilitazione                    * funzioni religiose
18,30 - 19,00	I Turno Cena
19,00 - 19,45	II Turno Cena
19,45 - 21,30	Preparazione per la notte
21,30 - 07,00	Riposo notturno

### ***Gli Indicatori di Qualità***

Gli indicatori di qualità dei servizi sono utilizzati per dare dimostrazione concreta che gli impegni presi attraverso la Carta dei Servizi sono stati effettivamente soddisfatti.

Gli indicatori servono ad individuare caratteristiche e aspetti particolari dei servizi che la residenza fornisce ed individuare i reali livelli di qualità garantiti.

Gli indicatori rilevati annualmente e l'elaborazione dei Questionari di gradimento sono disponibili presso la sede della R.S.A.

Gli indicatori previsti dal dispositivo di ACCREDITAMENTO REGIONE TOSCANA STRUTTURE SOCIO SANITARIE vengono monitorati annualmente ed inviati all'ente competente come prescrive la normativa di riferimento

### ***Come Ottenere Informazioni***

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che l'Utente si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

<b>QUALI INFORMAZIONI</b>	<b>A CHI CHIEDERE</b>	<b>QUANDO CHIEDERE</b>
Aspetti organizzativi e amministrativi	Direttore della Residenza	In orario di ufficio previo appuntamento
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico, Servizio Infermieristico	Appuntamento
Aspetti sanitari e socio-assistenziali	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti sanitari	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Direttore della Residenza o Responsabile Servizio di Assistenza e Generali	Durante l'orario di servizio
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili	Responsabile Servizio Infermieristico e Fisioterapico	Durante l'orario di servizio



All'interno della Residenza, le informazioni di tipo generale sono divulgate:

- tramite esposizione in bacheca
- software gestionale per le comunicazioni interne.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente all'Ospite o al Familiare nell'assoluto rispetto della privacy.

### ***Protezione dei dati personali***

E' stata adottata una modalità operativa nella gestione dei dati sensibili che prevede, oltre al rispetto della riservatezza di tutte le persone coinvolte nei servizi, la gestione di tutte le informazioni con modalità protetta e la delega della gestione dei dati sensibili a persone investite di responsabilità formale.

I dati personali e sensibili non sono soggetti a diffusione e sono custoditi in base alle misure previste dal R.Eu. N. 679 del 2016 e dal DL. N. 196/03 così come modificato dal D.L. 101/18.

### ***Determinazione della retta***

La retta è aggiornata annualmente sulla base della variazione dell'indice ISTAT e viene adeguata tenendo presente le deliberazioni della Regione Toscana in materia di definizione della quota sanitaria nelle RSA

Pagamento della retta: Il pagamento della retta può essere effettuato preferibilmente tramite bonifico, oppure con assegno o in contanti (entro i limiti previsti dalla Legge).

L'importo dovrà essere versato entro il 10 del mese in corso.

### ***Reclami, Lamentele, Suggerimenti***

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione in base a quanto stabilito dal sistema qualità adottato presso la Struttura. In questo senso, vi è l'impegno a fornire sempre e comunque risposta al mittente della segnalazione e, in caso di reclamo scritto, a rispondere sempre in forma scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

### **Staff direttivo**

Rappresentante legale: Don Massimo Malinconi

Responsabile della struttura: Antonio Sferrino

Responsabile parte amministrativa: Benedetta Augugliaro

Responsabile infermieristico: Suor Siby Mary

### **Contatti**

Soggiorno per Anziani “Casa Serena” , Via V.Chiarugi, 6 – 59100 PRATO

Telefono: 0574/562782 - Fax 0574/562036

E.mail : [info@rsacasaserena.it](mailto:info@rsacasaserena.it)  
[direzione@rsacasaserena.it](mailto:direzione@rsacasaserena.it)  
[amministrazione@rsacasaserena.it](mailto:amministrazione@rsacasaserena.it)

Indirizzo facebook: <https://it-it.facebook.com/casaserenaprato>

Indirizzo web: [www.rsacasaserena.it](http://www.rsacasaserena.it)

### **Piano di aggiornamento**

La carta dei servizi, con particolare riguardo agli indicatori, viene aggiornata con cadenza annuale. La carta viene comunque aggiornata ogni qual volta se ne presenti necessità per variazioni o miglioramenti.

Ultimo aggiornamento: 30/03/2023