

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 1 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## SOMMARIO

- Dati identificativi della R.S.A. "Piero Bargagli"
- Natura giuridica della Struttura
- Magistrato della Venerabile Arciconfraternita di Misericordia
- Direzione della R.S.A. "Piero Bargagli"
- Autorizzazione al funzionamento della R.S.A. "Piero Bargagli"
- Normativa di riferimento

### 1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Obiettivi, missioni e politiche complessive

### 2. LA RESIDENZA

#### 2.1 Disponibilità di posti

#### 2.2 Modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

- Lista d'attesa
- Inserimento nella struttura
- All'atto dell'ingresso dell'ospite (procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni)
- Cartella personalizzata dell'Ospite

#### 2.3 Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

- Privacy

#### 2.4 Caratteristiche delle prestazioni

##### 2.4.1 Servizi socio-sanitari

- Servizio infermieristico
- Servizio di assistenza e cura alla persona
- Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)
- Servizio di animazione sociale

##### 2.4.2 Servizi alberghieri e gestione comfort dell'ambiente di vita

- Servizio ristorazione
- Servizio di pulizia e sanificazione
- Servizi di cura estetica della persona
- Servizio spirituale e religioso
- Servizi di guardaroba e lavanderia
- Servizi di supporto
- Servizi di comunicazione con l'esterno
- Servizio Bar
- Televisione
- Fumo
- Servizio posta
- Custodia valori e beni personali

#### 2.5 Le stanze

#### 2.6 Gli spazi comuni

- Servizi residenziali ai piani
- Servizi comuni

#### 2.7 Le attrezzature e le tecnologie sanitarie

#### 2.8 Determinazione della retta e modalità di pagamento

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 2 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## 3. ASSETTO ORGANIZZATIVO

### 3.1 Il Personale

- Formazione

## 4. I RESIDENTI

### 4.1. La comunità residenziale

- Uscite dalla Struttura

### 4.2. La Giornata tipo

### 4.3. Le garanzie per il Residente

#### 4.3.1 Reclami, lamenti e suggerimenti

- Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

### 4.4. I doveri del Residente e dei Familiari

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 3 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## Dati identificati della R.S.A. "Piero Bargagli" gestita dalla Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

Denominazione: R.S.A. Piero Bargagli

Indirizzo: Viale Umbria n.18 – 53047 Sarteano (SI)

Riconoscimento giuridico: O.D.V. (Organizzazione di Volontariato). Iscritta Registro Regionale Volontariato n.SI-10 del 27/05/1994 – DGRT n.382 del 27/05/1994.

Iscritta in data 20/02/2020 al n.18 del Registro Regionale Persone Giuridiche Private (ai sensi del D.P.R. n.361/2000).

Codice Fiscale: 81001810522

Partita IVA: 00524570520

### Magistrato dell'Associazione

Provveditore pro-tempore: Dott. Vincenzo Grassi

Vice-Provveditore: Dott. Davide Del Grasso

Consiglieri: Luca Aggravi, Gabriella Favetti, Dott.ssa Rossana Favi, Giuseppe Francavilla, Giovanna Maria Liguori, Stefano Rizzo e Alberto Terrosi.

Correttore: Don Fabrizio Ilari

### Direzione

Direttore R.S.A.: Dott. Vincenzo Grassi

Direttore Sanitario: Dott.ssa Rossana Favi

Direttore Amministrativo: Rag. Fabrizio Fastelli

### Autorizzazione

La R.S.A. "Piero Bargagli" è in possesso dell'Autorizzazione al funzionamento delle Strutture Residenziali con provvedimento unico n.169 del 09 agosto 2018 dall'Unione dei Comuni Valdichiana Senese per n. 51 posti per anziani non autosufficienti – Sportello Unico Attività Produttive – Servizio Associato dei Comuni di: Cetona, Chianciano Terme, Chiusi, Montepulciano, San Casciano dei Bagni, Sarteano.

La Struttura ha ottenuto un "Integrazione all'Autorizzazione n.169 del 09.08.2018 del servizio SUAP Associato – Unione dei Comuni Valdichiana Senese" con Provvedimento Unico Autorizzativo n.48/2022 del 16.03.2022 per n.52 posti per anziani non autosufficienti.

### Normativa di riferimento:

- Legge Regionale n. 41 del 24.02.2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale".
- Regolamento di attuazione della L.R. n.82 del 28 dicembre 2009 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato).
- Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana del 09.01.2018 n.2/R.

La Carta dei Servizi aggiornata viene consegnata ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 4 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Obiettivi, missioni e politiche complessive

L'obiettivo primario della Carta dei Servizi è quello di presentare la Residenza con riferimento alle caratteristiche infrastrutturali, alle disponibilità di ricezione, ai servizi offerti ed agli standard di qualità assicurati. La Misericordia di Sarteano nel perseguimento della propria missione, assume come riferimento il principio di UMANIZZAZIONE, come forma di attenzione costante verso la persona lungo tutto il percorso assistenziale, in particolare per quanto riguarda l'accoglienza, la relazione e la qualità dei servizi.

I livelli di qualità garantiti sono monitorati internamente e rivisti periodicamente. Alcuni di essi (quali ad esempio: gli aspetti umani e di relazione, la qualità percepita dei servizi, ecc.) vengono misurati attraverso il giudizio diretto degli Utenti (rilevazione della soddisfazione).

Nella formulazione dei contenuti della Carta dei Servizi è stato adottato il concetto di "Utenza allargata". Sono infatti considerati Utenti delle Residenze Sanitarie Assistenziali non solo gli Ospiti che vi risiedono (chiamati Residenti), ma anche i loro familiari.

La Carta dei Servizi vuole anche rappresentare uno strumento di comunicazione tra gli operatori della residenza e i propri Utenti. In questo senso è stata pensata per essere uno strumento dinamico, che viene verificato annualmente rispetto al mantenimento degli standard di qualità dichiarati, ivi compreso il giudizio degli Utenti, volti al miglioramento continuo ed all'aggiornamento dei nuovi obiettivi che si intendono perseguire.

Scopo della Venerabile Arciconfraternita di Misericordia, così come recita lo Statuto, è l'esercizio volontario, per amore di Dio e del prossimo, delle Opere di Misericordia ed in particolare per l'assistenza all'anziano non-autosufficiente e delle persone diversamente abili.

Attua nei propri settori di intervento una politica di promozione dei diritti primari alla vita, alla salute ed alla dignità della persona.

Vuol essere momento di affermazione della speranza Cristiana, capace di infondere coraggio, serenità e fiducia a soggetti spesso soli ed in difficoltà.

L'impegno si traduce, sul piano operativo, nel prendersi cura delle persone fornendo risposte adeguate ai bisogni, in modo da consentire ad ognuno di esprimere abitudini, interessi e decisioni proprie nel rispetto della vita all'interno di una comunità.

## 2. LA RESIDENZA

La RSA "P. Bargagli" si trova a Sarteano (SI) nella regione Toscana della Val d'Orcia al confine con la Valdichiana ed è equidistante da Roma (180 km/111 mi) e Firenze (120 km/74 mi), facilmente raggiungibile in auto tramite autostrada A1 - uscita "Chiusi-Chianciano" ed in treno alla fermata della stazione "Chiusi-Chianciano".

Il paesaggio iconico della Val d'Orcia, celebrato in molti dipinti rinascimentali, ha influenzato profondamente lo sviluppo del pensiero paesaggistico che è caratterizzato dalle sue colline sormontate da comunità fortificate e riconosciuto patrimonio mondiale dell'UNESCO.

L'economia di Sarteano è diversificata, ma fondamentalmente si basa sull'agricoltura e sul turismo. I prodotti della terra sono olio d'oliva, vino e frumento.

Il Consiglio della Regione Toscana con deliberazione n°49 del 09/03/1999, ha accertato la natura privata della RSA "P. Bargagli", appartenente alla Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano secondo l'art. 18 della Costituzione della Repubblica Italiana.

Lo Statuto è ispirato al messaggio consegnato dal Sommo Pontefice Giovanni Paolo II alle Misericordie nell'udienza del 14/06/1986: "Siate i fautori della civiltà dell'Amore e testimoni infaticabili della cultura della Carità".

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 5 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

In data 20/02/2020 la Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano riceve l'approvazione a O.D.V. (Organizzazione di Volontariato) con l'iscrizione al n. 18 del Registro Regionale delle persone giuridiche private istituito ai sensi del D.P.R. del 10/02/2000 n. 361.

## 2.1. Disponibilità dei posti

La Struttura dispone di n. 52 posti di letto per non-autosufficienti.

## 2.2. Modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

La RSA "P. Bargagli" accoglie l'ospite con contratti in forma privata o in "libera scelta" per i soggetti in possesso del titolo d'acquisto rilasciato dai servizi territoriali competenti (ASL di riferimento) come da legge la DGR n. 995 del 11/10/2016 "Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015".

Dopo aver acquisito la disponibilità della struttura, i servizi competenti concedono l'autorizzazione all'ingresso dell'ospite.

L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla Struttura ed all'assistito, prima dell'ingresso, di una impegnativa/modulo.

Nel caso, invece, di prestazione in regime totalmente privatistico, è possibile accedervi facendone domanda (che può essere ritirata presso la Segretaria della Misericordia) e consegnata debitamente compilata e correlata del certificato medico direttamente all'Ufficio Amministrativo per l'inserimento nell'apposita lista di attesa degli Ospiti non-autosufficienti privati.

In entrambe le forme contrattuali sono presenti le clausole che specificano diritti, scadenze o obblighi specifici nel rispetto della normativa vigente.

Gli ingressi sono previsti dal lunedì al sabato nella fascia oraria 9.00-11.00 e 15.00-17.30.

### ■ Lista d'attesa

- L'assistito, in possesso del progetto assistenziale personalizzato (PAP), al momento della notifica della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi socio-sanitari territoriali, ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare la Struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie dell'Accordo riportato nel portale Regionale dell'offerta Residenziale Toscana.

- Gli accessi relativi ai posti in forma privatistica vengono gestiti secondo una lista d'attesa redatta in ordine cronologico. In allegato alla domanda stessa deve essere presentata una relazione medica riportante la condizione psicofisica e comportamentale del candidato, nonché la terapia farmacologica in atto con dosaggi ed orari di somministrazione.

La domanda è vagliata dall'ufficio amministrativo che, insieme all'equipe multi-professionale, valuta la compatibilità del candidato con le caratteristiche della Struttura e del servizio offerto. Qualora l'equipe lo ritenesse necessario ed in accordo con il candidato stesso o il suo legale rappresentante, potrà essere effettuata una visita al domicilio del candidato per una migliore valutazione dello stesso, nonché per una conoscenza reciproca che facilita il successivo inserimento in Struttura.

### ■ Inserimento nella struttura

Il momento dell'ingresso è curato sotto due profili:

- assunzione di informazioni sugli stili di vita, sui bisogni e sulla storia dell'Ospite e delle necessità della famiglia.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 6 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

L'ammissione nella Residenza avviene dopo un colloquio preliminare per conoscere sia le condizioni fisiche dell'Ospite, (seguito da eventuale visita medica della struttura), che le sue necessità e richieste; vengono mostrate le caratteristiche della camera disponibile, chiarite le condizioni economiche conseguenti e le norme previste dal regolamento di gestione della Residenza. La Direzione si riserva comunque la facoltà di assegnare una diversa camera, qualora ciò sia richiesto da motivate esigenze di vita comunitaria.

All'atto dell'ingresso dell'Ospite (o chi per lui) deve fornire tutti i dati personali: anagrafici, sanitari, etc. ed il recapito dei parenti, conoscenti o comunque di un referente responsabile, nonché notizie di carattere sanitario secondo il questionario predisposto dalla Direzione.

L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche sesso, etc.).

L'Ospite ha la possibilità di personalizzare la propria camera corredandola di suppellettili ed oggetti personali, nonché apparecchi audiovisivi, telefonici, etc. nel rispetto dei diritti degli altri ospiti, onde poter, nel limite del possibile, limitare il distacco con la propria personalità e ricordi cari.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

## ■ All'atto dell'ingresso dell'ospite (procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni)

Per l'inserimento dell'Ospite con titolo d'acquisto nella Struttura sono necessari i seguenti documenti:

- il progetto assistenziale personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione.
- le schede e le scale previste dalla procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate.
- il titolo d'acquisto rilasciato dall'Azienda ASL di residenza dell'Ospite.
- l'impegno al pagamento della quota sociale.

Per l'inserimento dell'Ospite con contratto privatistico nella Struttura sono necessari i seguenti documenti:

- contratto con l'Ospite, con legale rappresentante o tutor per l'impegno al pagamento della retta giornaliera.
- documento d'identità e tessera sanitaria.
- questionario del medico curante debitamente compilato, terapie in corso e referti di visite mediche o ricoveri precedenti.
- eventuali documenti attestanti esenzioni dal pagamento di farmaci.
- forniture A.S.L di materiale sanitario (pannoloni, catetere vescicale/siringhe insulina).
- eventuale lettera di dimissione dopo ricovero in ospedale.

Al momento dell'ammissione dell'Ospite nella Casa di Riposo "Piero Bargagli" viene compilata la cartella sanitaria riportando, oltre ai dati identificativi dell'Ospite, anche l'anamnesi, le eventuali patologie remote e recenti e le risultanze di un esame obiettivo dell'Ospite stesso a cura del Medico di Base. La documentazione presentata viene raccolta e registrato in maniera informatica (Programma ePersonam) ed il materiale cartaceo viene conservato in uno schedario ad accesso riservato.

La cartella sanitaria informatizzata sarà costantemente aggiornata ad ogni variazione della salute dell'Ospite fino al momento della sua dimissione.

Entro 45 giorni dall'inserimento viene redatto un progetto interno personalizzato (P.A.I.) per ogni utente che individua gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi individuandone l'Operatore responsabile del progetto. Tale progetto personalizzato è partecipato e discusso con l'Ospite e/o familiari e/o rappresentanti legali. Ogni semestre il Direttore Sanitario della Struttura, con l'Infermiere, il Fisioterapista e la Rappresentante delle Operatrici Socio-Sanitarie, procede alla verifica del progetto. Sono altresì definiti protocolli operativi per le attività più frequenti e/o più critiche,

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 7 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

condivise e/o partecipate con le diverse figure interessate. E' altresì applicato un sistema di sorveglianza per il controllo delle infezioni con la collaborazione dei servizi territoriali.

## ■ Cartella personalizzata dell'Ospite

Con l'inserimento dell'Ospite viene redatta una Cartella personalizzata informatizzata nella quale è inserita anche una scheda di osservazione che registra il comportamento dell'Ospite.

L'ammissione definitiva avverrà dopo un'ospitalità temporanea.

Nella Cartella informatizzata Personale dell'Ospite sono registrate:

- le informazioni sulle capacità della persona, ad esempio: ADL-Scala delle attività abituali della vita quotidiana, IADL-Scala delle attività strumentali quotidiane, comunicazione;
- le informazioni sui dati sociali dell'assistito e le informazioni sulla famiglia;
- i riferimenti dei servizi sociali territoriali;
- il nominativo dell'Assistente Sociale di riferimento;
- il nominativo ed il recapito della persona di riferimento per l'utente;
- il nome del Medico curante.

## 2.3 Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

Tutte le informazioni relative all'ospite vengono inserite nella cartella informatizzata e quelle cartacee vengono archiviate nella cartella personalizzata dell'ospite.

I rapporti amministrativi con eventuali curatori o tutori legali degli ospiti della R.S.A. seguono le stesse procedure previste per gli ospiti stessi, in quanto curatori e tutori legali subentrano a pieno titolo ai loro assistiti nei negozi e negli adempimenti in essere con la Struttura o nei rapporti necessari per la cura e l'assistenza degli stessi. Le procedure amministrative della Struttura e i compiti dei responsabili della stessa garantiscono i collegamenti operativi funzionali tra i servizi tecnico-amministrativi e i servizi assistenziali interni alla struttura.

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.

Quali informazioni	A chi richiedere	Quanto chiedere
Aspetti organizzativi	Direttore della Residenza	Previo appuntamento
Aspetti Amministrativi	Direttore Amministrativo	In orario d'ufficio
Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate	Medico di base	Durante l'orario di servizio previo appuntamento
Aspetti sanitari	Infermiere	In orario diurno eccetto l'ora dei pasti
Aspetti legati all'assistenza quotidiana	Operatrici Socio-Sanitarie	In orario diurno eccetto l'ora dei pasti
Aspetti legati alla riabilitazione funzionale e agli ausili (carrozine, rollator, sollevatori, ecc.)	Fisioterapista	Durante l'orario di servizio previo appuntamento
Aspetti legati all'animazione	Tecnico dell'Animazione	Durante l'orario di servizio previo appuntamento

I familiari possono ottenere informazioni anche dai propri rappresentanti del Comitato di Rappresentanza Ospiti e familiari.

Le informazioni di tipo sanitario vengono fornite direttamente al Residente o al legale rappresentante nell'assoluto rispetto della vigente normativa sulla privacy (Nuovo Regolamento Europeo 2016/679).

Viale Umbria, 18 - 53047 SARTEANO (SI) Segreteria Tel. e Fax 0578 266881 Web site: <a href="http://www.misericordiasarteano.com">www.misericordiasarteano.com</a> - E-mail: <a href="mailto:info@misericordiasarteano.com">info@misericordiasarteano.com</a>	Revisione n. 1 del 30/01/2024
--	-------------------------------

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 8 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

Le comunicazioni dirette ai Residenti o al legale rappresentante riferite ad aspetti di natura organizzativa ed amministrativa vengono trasmesse dal Direttore della Residenza tramite lettera o e-mail.

Oltre al colloquio diretto, possono anche essere utilizzati il telefono, la lettera e la posta elettronica.

In ogni caso, ogni operatore che riceva una richiesta di qualsiasi tipo, se non in grado di rispondere direttamente, indirizzerà l'utente e/o il legale rappresentante verso la persona più qualificata.

Per la diffusione all'esterno sono state predisposte delle brochure informative sui servizi offerti dalla RSA "P. Bargagli".

## ■ Privacy

E' garantito il rispetto della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (Nuovo Regolamento Europeo 2016/679). L'Ente si è dotato degli accorgimenti necessari, a tutela della riservatezza dei dati in possesso della Residenza. Al momento della presentazione della domanda di ricovero ed al momento dell'ingresso in Struttura, viene richiesto all'Ospite, familiare e/o Rappresentante Legale dell'Ospite il consenso al trattamento dei propri dati, personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.

L'interessato ha diritto:

- a conoscere le modalità di trattamento dei propri dati personali;
- a conoscere il motivo di un eventuale divulgazione dei dati personali che lo riguardano;
- alla riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

Al momento dell'accettazione dell'ospite, l'ufficio amministrativo provvede ad inoltrare via email la Carta dei servizi ed il Regolamento struttura nonché qualsiasi altra informazione di loro interesse.

## **2.4 Caratteristiche delle prestazioni**

La R.S.A. "Piero Bargagli" garantisce il soddisfacimento delle esigenze materiali e fisiche quotidiane degli Ospiti tramite personale di assistenza con specifiche mansioni e qualifiche con assistenza continua.

Il rapporto del personale con gli Ospiti deve essere ispirato al pieno rispetto della loro dignità, in spirito di solidarietà umana ed usando cortesia nell'approccio. Deve essere evitata ogni forma di familiarità e di distacco, suscettibili di generare situazioni di dipendenza o disagio.

L'Ospite non può esigere dal personale alcuna prestazione se non espressamente prevista dal normale programma di lavoro e dalle qualifiche funzionali specifiche degli addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi.

L'Ospite può rivolgersi al Coordinatore dei Servizi ed in sua assenza all'Infermiere di turno per avanzare richieste straordinarie o segnalare inadempienze nel servizio o nella condotta del personale.

Nessuna responsabilità viene assunta nel caso in cui l'assistenza venga prestata da personale esterno non autorizzato.

I servizi prestati si caratterizzano in:

- 1) prestazioni sanitarie infermieristiche;
- 2) prestazioni assistenziali di aiuto alla persona (vestizione, svestizione, igiene personale, bagno assistito e aiuto nell'assunzione di cibi), di animazione, educative e di socializzazione.  
Si promuove e si cura la vestizione e l'aspetto degli utenti ed in particolare, nella gestione del vestiario degli utenti, si tiene conto della stagione e della temperatura;
- 3) prestazioni riabilitative, di recupero e di mantenimento;
- 4) servizio di animazione e socializzazione;
- 5) prestazioni alberghiere.

### **2.4.1 Servizi socio-sanitari**

#### ■ Servizio infermieristico

Viale Umbria, 18 - 53047 SARTEANO (SI)

Segreteria Tel. e Fax 0578 266881

Web site: [www.misericordiasarteano.com](http://www.misericordiasarteano.com) - E-mail: [info@misericordiasarteano.com](mailto:info@misericordiasarteano.com)

Revisione n. 1 del 30/01/2024

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 9 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

Il servizio infermieristico garantisce:

- \* l'individuazione dei bisogni dell'Ospite;
- \* la pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico;
- \* la compilazione aggiornata della cartella infermieristica;
- \* la collaborazione con il personale di assistenza in merito alle attività di vita quotidiana dei Residenti;
- \* l'assistenza al Medico Curante durante la visita
- \* l'applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche indicate dal medico e l'eventuale acquisizione del consenso informato nei casi previsti (contenzione, ecc.). Gli Infermieri si impegnano affinché il ricorso alla contenzione sia evento straordinario, sostenuto da prescrizione medica o da documentate valutazioni assistenziali;
- \* fornisce, in assenza del Medico di fiducia, al legale rappresentante e/o ai familiari notizie cliniche dell'Ospite con riferimento alla privacy;
- \* le medicazioni;
- \* sulla scrivania dell'Infermeria vi è sempre a disposizione di tutti gli Operatori Socio-Sanitari della Struttura il Prontuario Terapeutico dove è possibile leggere la scheda tecnica di qualunque farmaco.

Il servizio Infermieristico è garantito dalle ore 07,00 alle ore 21,00 per 365 giorni anno.

## ■ Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza ai Residenti ed è erogato da OSS e ADB.

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:

- \* igiene quotidiana alla persona oltre ad un bagno assistito settimanale;
- \* attività di assistenza diretta alla persona (con il rispetto della cura di apparecchi acustici e protesi dentarie personali dell'ospite);
- \* cura e prevenzione della cute contro arrossamenti e lesioni da decubito, nonché l'uso di presidi specifici in tal caso (cuscini e materassini ad aria, ecc.), mobilitazione attiva e passiva e posture individuali;
- \* cambio giornaliero di biancheria intima e vestizione adeguata;
- \* uso di ausili per incontinenza secondo i bisogni;
- \* gestione dell'alimentazione assistita;
- \* controllo e sorveglianza della persona;
- \* partecipazione alle attività di socializzazione;
- \* mantenimento di tutte le residue capacità funzionali ancora in possesso dell'anziano secondo interventi personalizzati mirando alla rilevazione ed alla risoluzione dei bisogni della singola persona;
- \* aiuto e sostegno alle attività di vita quotidiana, compreso l'aiuto nelle faccende personali e nelle relazioni sociali;

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

## ■ Servizio di riabilitazione funzionale (fisioterapia)

Il servizio è realizzato da un terapeuta della riabilitazione (fisioterapista) che esegue, presso la palestra della R.S.A., in collaborazione con tutto il personale di assistenza, interventi rieducativi e riabilitativi che tendono a

Viale Umbria, 18 - 53047 SARTEANO (SI)

Segreteria Tel. e Fax 0578 266881

Web site: [www.misericordiasarteano.com](http://www.misericordiasarteano.com) - E-mail: [info@misericordiasarteano.com](mailto:info@misericordiasarteano.com)

Revisione n. 1 del 30/01/2024

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 10 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

prevenire e ritardare la disabilità, nonché a mantenere e/o rafforzare le capacità e le potenzialità residue del Residente.

Il servizio comprende:

- \* la riabilitazione motoria;
- \* la rieducazione ortopedica e funzionale;
- \* la cure fisiche e massaggi;
- \* la ginnastica di gruppo per il mantenimento delle capacità motorie residue;
- \* mantenimento di semplici attività (lavarsi, vestirsi).

Il servizio è effettuato dal terapeuta della riabilitazione che è presente dal lunedì al sabato.

## ■ Servizio di animazione sociale

Il servizio è realizzato da due persone addette all'Animazione Socio-Educativa ed anche con il supporto del personale di assistenza e di volontari.

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 i Residenti a gestire positivamente il proprio tempo libero;
- \* prevenire il decadimento psico-fisico.

Inoltre è attivo in struttura il servizio delle videochiamate che permette di creare comunicazione a distanza tra ospite e familiari e/o amici.

Il servizio di animazione sociale si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- \* attività di videochiamate
- \* attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo e individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, ecc.);
- \* attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, attività per incontro familiare-residente, 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 e partecipazione dei familiari ove possibile).
- \* progetti di animazione con altre RSA nazionali gestiti dall'Associazione Amplifon (pittura con brani musicali, yoga, ecc.).

## 2.4.2 Servizi alberghieri e gestione comfort dell'ambiente di vita e della persona

La R.S.A. mette in atto pratiche per limitare il più possibile rumori molesti, al fine di garantire la tranquillità e serenità necessari ai residenti. A questo obiettivo contribuisce anche il comportamento degli Ospiti, che devono mantenere toni di voce moderati e utilizzare gli apparecchi elettronici (televisione, radio) a volumi non elevati e non negli orari di riposo.

In particolare per quanto riguarda il rumore dalle apparecchiature radiotelevisive, la struttura, per alcuni casi specifici, mette a disposizione delle cuffie per l'ascolto dei programmi.

## ■ Servizio ristorazione

La R.S.A. "Piero Bargagli" attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione in quanto ritiene che, mangiar bene contribuisce a migliorare la qualità della vita. La ristorazione è gestita sotto la forma

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 11 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

dell'appalto a ditta esterna. In questo momento esiste un contratto di fornitura pasti con la Società Cooperativa CAMST con sede in Villanova – Castelinaso (BO). Al servizio di produzione pasti viene applicato costantemente il metodo di prevenzione del rischio sanitario HACCP, riconosciuto a livello internazionale come il miglior metodo di controllo per garantire ai consumatori un pasto igienicamente sicuro e salubre. I pasti vengono confezionati in appositi contenitori in acciaio inox multi razione collocati a loro volta nei carrelli termici in grado di conservare la temperatura delle pietanze per almeno 2 ore. Tutti gli operatori hanno effettuato il Corso di formazione HACCP. Esiste un documento di autocontrollo D.R.T. n.528/98 e D.R.T. n.1031/99 "Attuazione delle direttive 93/43/CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari" realizzata dalla Società S.A.QU.I.M. S.r.l. di Chianciano Terme (SI).

Il servizio ristorazione prevede:

colazione - dalle ore 8,00 alle ore 9,00

pranzo - dalle ore 12,30 alle ore 13,20

merenda - dalle ore 16,00 alle ore 16,30

cena - dalle ore 18,30 alle ore 19,20

Il menù della R.S.A., sia invernale che estivo, varia settimanalmente con una rotazione di 4 settimane. Sono previste diete speciali e periodicamente cibi della cucina tradizionale. I menù al cambio di stagione vengono sottoposti all'approvazione dell'Ufficio di Igiene dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Nell'alimentazione si tiene conto della libera scelta degli utenti compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie, In particolare i menù prevedono:

- tre primi, tre secondi, due contorni;
- un piatto caldo per ciascun pasto;
- frutta fresca di stagione.

In occasione delle principali festività il menù è arricchito con primi piatti, pietanze e dolci tipici del periodo e della particolare Festa.

Per quanto riguarda la disfagia vengono monitorati durante i pasti i soggetti potenzialmente a rischio. Vengono date indicazioni per i comportamenti dietetici e posturali più adeguati per prevenire il rischio di ab-ingestis e/o lo stato di malnutrizione/disidratazione.

**N.B. I visitatori/familiari che desiderano consegnare cibo agli ospiti devono prima informare il Responsabile del Servizio e richiederne l'autorizzazione; onde evitarne la consegna diretta.**

## ■ Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio viene effettuato dalla ditta Centro Servizi Impresa di pulizie con Sede in Via della Villa n.2 – 53047 Sarteano (SI) che ne garantisce la qualità ed il servizio utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati ed impiegando attrezzature e macchinari nel rispetto della normativa vigente.

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, i bagni assistiti e gli spazi comuni.

La pulizia periodica e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate.

La pulizia dei locali sporzionamento pasti ed i relativi arredi sono assicurati dal personale interno secondo i protocolli HACCP.

## ■ Servizio di cura estetica della persona

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 12 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

Viene fornito un servizio di barberia, parrucchiera e pedicure all'interno della struttura, in idonei locali attrezzati e predisposti. Il Podologo effettua una prestazione mensile per ciascun Ospite in stretta collaborazione con il personale sanitario. Il servizio è compreso nella quota sociale.

Per coloro che desiderano utilizzare una parrucchiera, un barbiere o un podologo esterno di loro gradimento e/o fiducia, possono rivolgersi al Responsabile del Servizio che provvederà a concordare il giorno e l'ora. Questa prestazione è a totale carico dell'Ospite.

## ■ Servizio spirituale e religioso

All'interno della Struttura è a disposizione dei residenti una Cappella per la fede cattolica.

Responsabile del servizio spirituale e religioso di fede cattolica è il Correttore della Misericordia, che si può avvalere anche della collaborazione di altri sacerdoti.

Momenti rilevanti del servizio per la fede cattolica sono:

- \* celebrazione dei riti religiosi;
- \* sostegno alla sofferenza fisica e spirituale;
- \* accompagnamento alla morte con assistenza socio-sanitaria, religiosa e psicologica.

Qualora in struttura un ospite appartenga ad una fede diversa dal rito cattolico, la struttura si premura di contattare ed accogliere il ministro di culto della fede praticata.

## ■ Servizio di guardaroba e lavanderia

La biancheria dei letti è decorosa ed adeguata alle esigenze dell'Ospite e tenuta in buone condizioni, viene cambiata di norma con cadenza settimanale e comunque ogni qual volta ce ne sia la necessità.

La R.S.A. "Piero Bargagli" provvede al servizio di lavanderia per tutto quello che riguarda la biancheria piana ed indumenti intimi senza oneri a carico degli Ospiti.

Il servizio di lavanderia piana viene garantito da un fornitore esterno qualificato con il quale è in atto una convenzione. Al momento il fornitore della biancheria piana è la Ditta Servizi Ospedalieri S.p.A. con Sede Legale e Amministrativa in Via Calvino n.33 - 44122 Ferrara (FE).

All'ingresso dell'Ospite in Residenza viene redatto un inventario degli indumenti e ogni singolo capo viene contrassegnato con le iniziali del nome e del cognome e firmato dal familiare/ADS.

Il lavaggio degli indumenti (vestiario), esclusa la biancheria personale dell'Ospite, è a totale carico degli assistiti. E' possibile farli lavare comunque dalla Residenza pagando il costo del relativo servizio che viene periodicamente determinato con deliberazione del Magistrato.

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, per la tipologia di lavaggio effettuato da questa Struttura con macchinari industriali ad acqua ed a temperature elevate, non idonee al trattamento del capo delicato, ma che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità.

In occasione degli accordi pre-ricovero si forniranno le indicazioni all'Ospite e/o ad i familiari di riferimento sulla dotazione minima consigliata, sia per quanto riguarda la tipologia sia per quanto riguarda la quantità di indumenti e di biancheria personale.

**N.B. Qualora gli indumenti fossero evidentemente sporchi di materiale organico ed impossibilitati ad essere riutilizzati, verranno eliminati e ne verrà data comunicazione ai familiari/ADS.**

## ■ Servizi di supporto

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 13 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

All'interno della Residenza vengono effettuati una serie di servizi di supporto, ed in particolare:

- servizio di manutenzione di immobili, spazi, impianti, attrezzature e arredi di proprietà della Struttura, al fine di garantirne la piena efficienza;
- servizio di giardinaggio con potatura piante e taglio del prato;
- servizio di segreteria e reception, con il compito di presidiare l'ingresso e l'uscita dalla Struttura, nonché di garantire la gestione del centralino telefonico, della posta in entrata ed in uscita e in generale tutte le attività di supporto segretariale (es.: approvvigionamenti, amministrazione, custodia valori, economato, ecc.).

Il Responsabile della manutenzione delle attrezzature, del Sistema Informativo e il Referente interno per il comfort dell'ambiente di vita sono stati nominati con atti Deliberativi del Magistrato.

## ■ Servizio di comunicazione con l'esterno

I principali mezzi di comunicazione, gestiti in modo professionale dal personale, che la struttura mette a disposizione degli utenti per facilitare la comunicazione con l'esterno sono:

- telefonia mobile;
- tablet (videochiamate)
- maxi schermo (videochiamate)

Su ogni piano della Struttura è presente un telefono fisso, attraverso il quale gli Ospiti possono ricevere o effettuare telefonate esterne in qualsiasi momento rivolgendosi al personale. Inoltre i parenti possono telefonare sul cellulare del personale infermieristico/di animazione per comunicare con i loro cari.

Il Responsabile della struttura agevola la comunicazione con i familiari e con la rete amicale salvo i casi diversamente disposti dalla normativa, coerentemente con il Regolamento della struttura e con quanto previsto con il progetto personalizzato. E' consentito agli Ospiti l'utilizzo del telefono cellulare personale.

## ■ Servizio Bar

In una delle sale comuni è stato posizionato un distributore di bevande calde e/o fredde funzionanti con monete.

## ■ Televisione

Ogni sala comune ed ogni camera della R.S.A. è dotata di un apparecchio TV. Gli Ospiti possono collocare nella propria camera un apparecchio radio di piccole dimensioni, possibilmente dotati di cuffie auricolari.

## ■ Fumo

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare nei reparti e negli spazi annessi (corridoi, sale comuni, ecc.). I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa del pagamento di una somma da €27,50 ad €275,00 ai sensi dell'art.16 della Legge 24/11/1981 n.689.

## ■ Servizio posta

L'Amministrazione provvede quotidianamente alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza.

## ■ Custodia valori e beni personali

Si consiglia di non tenere con sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro. I beni di valore possono essere depositati presso gli uffici amministrativi della R.S.A. che conserveranno una ricevuta di deposito in un apposito registro (registro beni e valori). L'Amministrazione della R.S.A. non risponde di eventuali furti e/o smarrimenti di beni non depositati.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 14 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## 2.5 Le stanze

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento garantendo il comfort degli ambienti di vita dei residenti che viene periodicamente valutato.

Le stanze sono in totale 35 di cui 20 singole, 16 doppie, tutte contrassegnate con numero ben visibile anche a distanza. Ciascuna stanza dispone di:

- \* letto singolo articolato manualmente (con sbarre)
- \* bagno
- \* sistema di chiamata con segnalazione acustica e visiva dislocata presso ogni piano di degenza
- \* attacco TV e telefono
- \* finestra e/o terrazzino

## 2.6 Gli spazi comuni

### Servizi residenziali ai piani

- \* soggiorno
- \* 2 bagni assistiti (uno per ogni piano)
- \* 2 cucinette attrezzata e dispensa
- \* deposito biancheria pulita
- \* deposito biancheria sporca
- \* 2 locali per lava-padelle
- \* locale deposito (attrezzature, carrozzine e materiale di consumo, ecc.)
- \* vari servizi igienici comuni

### Servizi comuni

- \* 2 sale da pranzo
- \* sala pluriuso al piano terra
- \* sala animazione
- \* 2 salette dedicate a incontri e colloqui con i familiari, Rappresentanti Legali, operatori dei servizi, Notaio, Pubblico Ufficiale, ecc.
- \* biblioteca/libreria aggiornata continuamente dove gli ospiti hanno libero accesso.
- \* locale ad uso parrucchiera
- \* ingresso con portineria
- \* uffici amministrativi
- \* sala riunioni
- \* giardino allestito in parte con gazebo
- \* ampio terrazzo allestito con gazebo
- \* lavanderia e stireria
- \* camera ardente
- \* cappella

## 2.7 Le attrezzature e le tecnologie sanitarie

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 15 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

Tutte le attrezzature di nuova acquisizione sono munite di certificazioni di garanzia che corrispondono alle vigenti normative in materia (ad esempio: marchio CE, rispondenza a norme UNI e/o ENI, ecc.) e di schede tecniche e di sicurezza in rispondenza alle norme sulla sicurezza.

I criteri in base ai quali le attrezzature e le tecnologie sanitarie sono selezionate e acquistate vogliono garantire il miglior benessere della persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni assistenziali.

## 2.8 Determinazione della retta e modalità di pagamento

La retta della R.S.A. ha due componenti: la retta sociale e la retta sanitaria e/o titolo d'acquisto.

Per le prestazioni a favore di assistiti non-autosufficienti con titolo d'acquisto rilasciato dai Servizi Socio-Sanitari competenti, la Struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria dell'Azienda Sanitaria Toscana Sud Est e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e corrisposta dall'assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zionali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni Socio-Sanitarie. Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo d'acquisto è stabilito dalla Regione Toscana.

La quota sociale determinata dalla ns. Struttura è pari ad € 53,50 al giorno, così come indicata nel Portale Regionale dedicato all'offerta Regionale Toscana.

L'eventuale differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla Struttura e l'importo del titolo d'acquisto a carico della SdS, al lordo della compartecipazione dello stesso, è a carico dell'assistito.

Per gli assistiti non-autosufficienti che entrano in Struttura con contratto del tutto privatistico, devono corrispondere alla Struttura una quota sociale pari ad €53,50 ed una quota sanitaria la cui entità è determinata annualmente dal Magistrato della Misericordia di Sarteano.

La retta sociale riguarda la copertura di spese di gestione e di ospitalità ed è differenziata per la sistemazione in camera singola o doppia.

### Tariffario retta RSA

Tipologia ricovero	Camera doppia	Camera singola
Retta di degenza "in Convenzione" - (Quota sociale)	€ 53,50/die	€ 58,50/die
Retta di degenza a "Libero Mercato" - (Quota sociale + Quota Sanitaria)	€ 100,00/die	€ 105,00/die

La tariffa prevede il servizio di assistenza alla persona, il servizio di benessere (barba, capelli e pedicure) ed il lavaggio della biancheria intima.

Il lavaggio degli indumenti personali viene erogato con un importo aggiuntivo di € 60,00 mensili.

Al momento dell'ammissione in Casa di Riposo il richiedente o Legale Rappresentante deve assicurare il pagamento della retta di Ospitalità da versare all'Ente entro il 5 di ogni mese o comunque entro e non oltre ogni scadenza mensile successiva alla data di ingresso. La retta decorre dal giorno concordato. Il ritardo del pagamento comporterà l'addebito degli interessi di legge, il mancato pagamento di due mensilità comporterà la dimissione dell'Ospite dalla Struttura.

A garanzia del pagamento della retta, al momento dell'ammissione, è dovuto un deposito cauzionale infruttifero pari all'ammontare di una mensilità. Tale somma, a titolo di deposito, verrà integralmente restituita in caso di dimissione o decesso dell'Ospite.

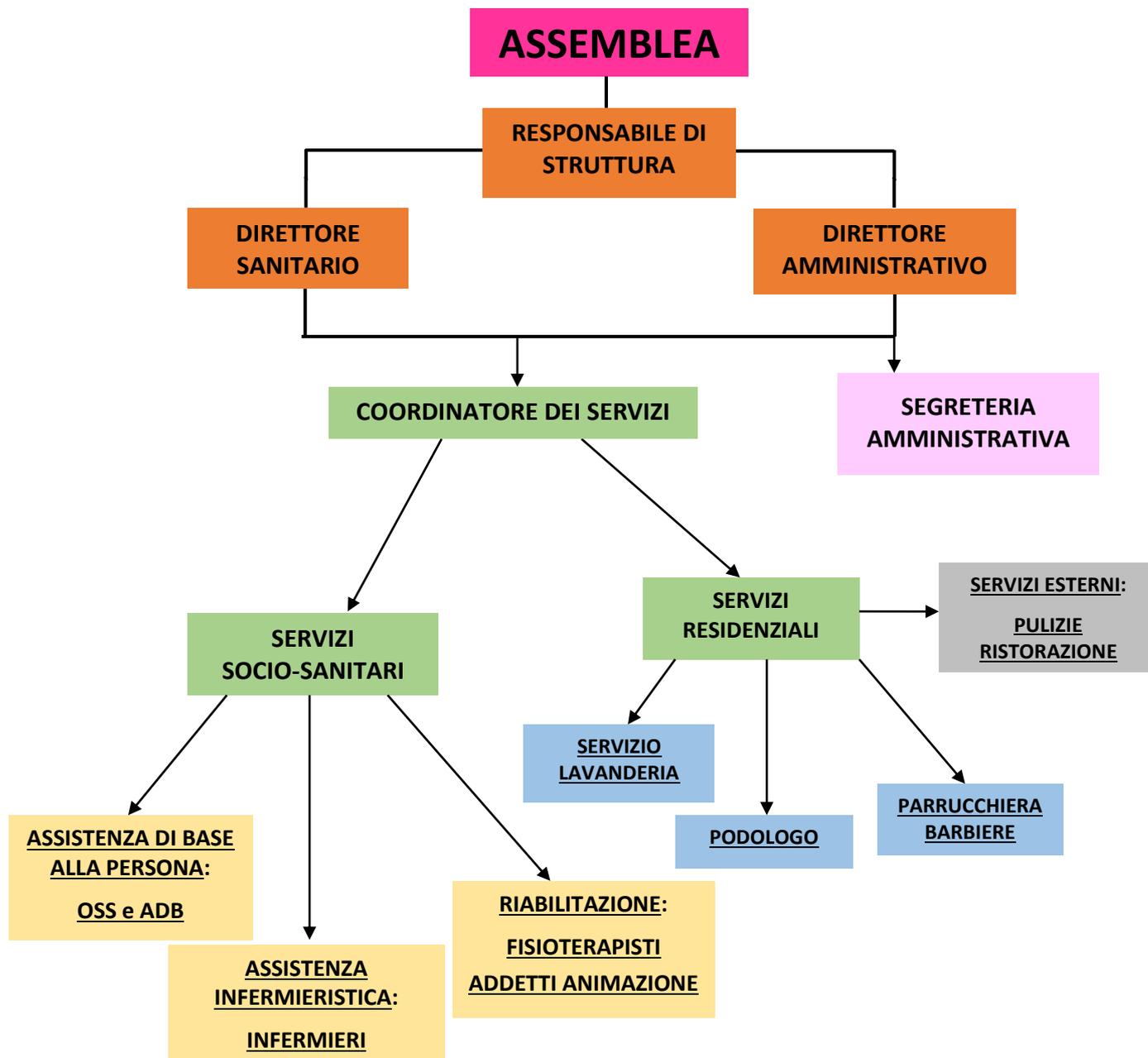
In caso di ricovero ospedaliero dell'Ospite, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia, verrà riconosciuta alla Struttura la sola quota sociale.

Viale Umbria, 18 - 53047 SARTEANO (SI) Segreteria Tel. e Fax 0578 266881 Web site: <a href="http://www.misericordiasarteano.com">www.misericordiasarteano.com</a> - E-mail: <a href="mailto:info@misericordiasarteano.com">info@misericordiasarteano.com</a>	Revisione n. 1 del 30/01/2024
--	-------------------------------

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 16 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## 3. ASSETTO ORGANIZZATIVO



### 3.1 Il personale

Tutto il personale che opera all'interno della residenza viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza al fine di garantire una buona qualità dei servizi socio-sanitari e residenziali. Viene garantito l'aggiornamento professionale del personale. La dotazione organica risponde pienamente ai criteri e parametri definiti dalla Legge Regionale per le Residenze Sanitarie Assistenziali. Il 90% del personale della R.S.A. è assunto in pianta stabile per cui il turnover è limitato. Viene promossa la vaccinazione degli ospiti e del personale.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 17 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## ■ Formazione

Particolare attenzione è posta alla formazione permanente del personale, intesa come costruzione di un'ampia e completa professionalità.

Obiettivi prioritari del lavoro formativo sono:

- lo sviluppo di una cultura dell'Accoglienza, dell'Ascolto e dell'Assistere;
- il sostegno e la crescita della capacità di progettazione e di elaborazione;
- l'aggiornamento delle conoscenze professionali.

Gli strumenti utilizzati sono:

- l'equipe multi-professionale, ma anche mono-professionale, momenti privilegiati di confronto e di crescita;
- corsi opportunamente organizzati dalla Residenza, mirati a sostenere il personale aiutandolo a rispondere in modo efficace alle diverse necessità che emergono nel lavoro di cura.

## **4. I RESIDENTI**

### **4.1 La Comunità residenziale**

L'assistenza fornita dalla Struttura si basa su due concetti fondamentali:

- \* la personalizzazione degli interventi per ciascun Ospite, definiti e verificati attraverso uno specifico Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.);
- \* l'erogazione dei servizi nell'ambito della comunità composta dai Residenti della Struttura.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni che viene garantita a ciascun Residente si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere del Residente stesso.

Anche i familiari hanno un ruolo importante nella Comunità Residenziale, in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti.

Gli Ospiti sono invitati a fare almeno tre pasti al giorno (prima colazione, pranzo e cena) e si controlla che questo avvenga.

Si promuove e si cura la vestizione e l'aspetto degli Ospiti tenendo conto della stagione e della temperatura.

La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diventa dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito dalla Residenza. Per questo motivo è stato previsto uno schema di giornata-tipo del Residente, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

## ■ Uscite dalla Struttura

L'uscita dalla Struttura può essere fatta solo alla presenza di un familiare/congiunto/legale rappresentante, deve essere autorizzata dal personale sanitario presente nel reparto rispettando gli orari della mensa, della terapia medica e del riposo.

La Direzione può vietare l'uscita dell'Anziano dalla Struttura solo per comprovati e motivati problemi sanitari. Dal momento dell'uscita al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico della persona autorizzata ad accompagnarlo.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"	Pag. 18 di 20
	Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024	

## 4.2. La giornata tipo

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita in comunità. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni ed alle esigenze dei singoli Ospiti nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite.



Nelle ore notturne il personale assistenziale vigila sul riposo degli Ospiti, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni previste dai piani personalizzati ed in caso di necessità all'attivazione dell'emergenza.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 19 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

## 4.3 Le garanzie per il residente

Al Residente che vive all'interno della Struttura viene garantito:

- \* un'assistenza basata su un piano di valutazione personalizzato, rivisto periodicamente al fine di valutare i risultati ottenuti e di verificare le necessità di rivalutazione conseguentemente all'evolversi della situazione generale del Residente stesso (PAI);
- \* una costante valutazione della qualità dei servizi attraverso standard e indicatori di qualità (relativi all'assistenza, ed al comfort alberghiero, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- \* il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- \* il diritto ad ottenere, direttamente o per il tramite del proprio rappresentante legale, tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

### 4.3.1 Reclami, lamentele e suggerimenti

La Direzione garantisce che ogni segnalazione (si tratti di reclamo, lamentela o suggerimento) viene presa in considerazione.

Il reclamo può essere di tipo:

- informale: l'Anziano e/o il rappresentante legale presenta reclamo verbale all'Infermiere di turno; se il reclamo risulta motivato si procede, qualora sia possibile, ad eliminare immediatamente l'irregolarità. Se il reclamo non può essere soddisfatto immediatamente, gli interessati verranno informati sulla possibilità di presentare reclamo formale.
- formale: l'Anziano e/o il rappresentante legale può presentare il reclamo formale in forma scritta alla Direzione. A tal fine possono utilizzare il modello che è disponibile presso gli Uffici Amministrativi e/o all'ingresso della RSA. Ai reclami viene data risposta entro trenta giorni in forma scritta. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione comunicherà lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

#### ■ Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

La R.S.A. "Piero Bargagli" è dotata di un piano d'emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano d'emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc.);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni.

Il personale è stato addestrato, con apposito corso formativo, ad intervenire in caso di incendio o per tutelare la sicurezza degli Ospiti.

La Residenza è conforme alle normative vigenti in materia di sicurezza. In particolare è garantito il rispetto delle disposizioni relative a:

- prevenzione incendi
- sicurezza statica
- impianti elettrici
- impianti idraulici
- impianti di condizionamento
- impianti di riscaldamento
- impianti di sollevamento.

# Venerabile Arciconfraternita di Misericordia di Sarteano

R.S.A. "Piero Bargagli"	<b>CARTA DEI SERVIZI DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "PIERO BARGAGLI"</b>	Pag. 20 di 20
	<b>Approvata con Delibera n. 8 del 30.01.2024</b>	

#### 4.4. I doveri del residente e dei familiari

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

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

1. adottare un comportamento responsabile verso gli altri Residenti e collaborare con il personale della Residenza, compatibilmente con il proprio stato di benessere psico-fisico;
2. rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
3. concordare e comunicare eventuali uscite dalla Struttura, nelle modalità stabilite dal Regolamento.

Ai parenti dei Residenti viene richiesto l'impegno a:

1. evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri Residenti della Struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
2. rispettare gli ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della Struttura;
3. comunicare al Direttore della Residenza tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del Piano di Assistenza Individualizzato del proprio congiunto.
4. concordare con il Direttore della Residenza ed in sua assenza con il Coordinatore dei Servizi eventuali uscite dalla Struttura.

Ai Residenti ed ai familiari viene inoltre richiesto di rispettare le regole riportate nel regolamento della Residenza e qualsiasi altra indicazione per casi specifici comunicata dall'ufficio/Responsabile della Struttura.