

Allegati esposti in bacheca:

N. 1 Carta dei Diritti dell'Anziano non autosufficiente in RSA

N.2 Codice Etico

## ART. 1

### PROGETTO DI STRUTTURA

#### Caratteri generali

La "R.S.A. Madonna delle Grazie" è ubicata nel comune di Firenze, località Settignano, in posizione panoramica. Si trova in Piazza Desiderio 6, dove i visitatori potranno trovare un ampio parcheggio per la propria auto; la zona è comunque facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

E' una struttura di 30 posti letto, con le caratteristiche della Residenza Sanitaria Assistenziale dove, in accordo con le normative regionali, sono garantiti:

- **Ospitalità definitiva**, rivolta ad anziani non autosufficienti che, per condizioni psicofisiche o sociali, non possono essere idoneamente assistiti a domicilio.
- **Centro diurno**, rivolto ad anziani non autosufficienti, per i quali non sia possibile una assistenza diurna domiciliare, o ad anziani in attesa di accoglimento residenziale, quale momento di graduale passaggio dal proprio domicilio alla residenza sanitaria assistenziale.
- **Ospitalità temporanea**, rivolta ad anziani non autosufficienti, per un periodo di durata massima tre mesi, al termine del quale si ha il rientro a domicilio. Il servizio può essere utilizzato dalla stessa persona più volte, purché non in modo continuativo.

#### Ambiente

L'ospitalità nella residenza è assicurata in camere a due, tenendo conto dei bisogni specifici dell'assistito (condizioni patologiche, abitudini). Sono presenti servizi comuni e bagni assistiti in ogni piano. Inoltre la RSA è dotata di locale per fisioterapia, parrucchiera, podologo, animazione e di locali soggiorno.

Le caratteristiche edilizie e le attrezzature sono rispondenti ai requisiti tecnici, igienici e funzionali. L'immobile si articola su tre piani per una superficie utile complessiva di mq 1270.

Una porzione di terreno sistemata a verde, fruibile dai residenti, ne costituisce il resede. La struttura è situata in una posizione incantevole. Da una delle due ampie terrazze raggiungibile anche con una rampa, i residenti, oltre che godere di un panorama unico, possono svolgere attività ricreative e di socializzazione. Ogni terrazza, infatti è provvista di ombrelloni, tavolini, sedie e panchine.

La superficie complessiva esterna a servizio della residenza è di mq 1.120.

La Struttura ha installato un impianto telefonico, dotato di centralino, con apparecchi in ogni camera e negli spazi comuni. Le camere, confortevoli, sono dotate di ampie finestre, campanello di chiamata per ogni posto letto, predisposizione TV, e sono dotate di un arredamento moderno a norma di legge. I servizi igienici sono adeguati al numero di posti letto secondo le vigenti normative.

E' consentito ai residenti, previo consenso della Direzione della struttura, personalizzare la stanza con oggetti di proprietà, ovviamente nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e di igiene.

La cucina è a gestione diretta, predispone menu giornalieri rispettando le tabelle dietetiche approvate e aggiornate dagli Uffici competenti dell'A.S.L.

### **Organizzazione**

Presso la residenza presta servizio un gruppo di operatori (socio-assistenziali, infermieri, animatori professionali e tecnici della riabilitazione) determinato sia in termini numerici che professionali sulla base delle caratteristiche e dei bisogni delle persone assistite.

Le modalità di espletamento delle attività sono fissate dai piani di assistenza personalizzati, dai piani di lavoro, dai protocolli assistenziali e dalle procedure specifiche che vengono periodicamente aggiornati.

### **Metodologia**

Il metodo di lavoro si basa sull'équipe multidisciplinare, nel cui ambito le diverse professionalità elaborano e verificano i piani di assistenza personalizzati e affrontano le problematiche gestionali del servizio.

Uno strumento di lavoro fondamentale è costituito dalla cartella socio-sanitaria che rappresenta la modalità di raccolta di tutta la documentazione socio-sanitaria relativa alla persona assistita, finalizzata alla realizzazione del percorso assistenziale personalizzato (PAI).

### **Miglioramento della qualità**

Al fine di garantire il benessere della persona assistita e corrispondere nella maniera appropriata alle sue esigenze, la Struttura è impegnata al miglioramento continuo di tutti i processi di lavoro in atto. Ciò avviene concretamente attraverso l'individuazione



periodica di progetti proposti dagli stessi operatori per gruppi professionali/interprofessionali, nella convinzione che gli obiettivi di qualità, per essere raggiunti, devono essere condivisi e partecipati.

La responsabilizzazione degli operatori a tutti i livelli ed il loro costante coinvolgimento sono ritenute condizioni indispensabili per il miglioramento della qualità della vita della persona.

### **Formazione e aggiornamento del personale**

La formazione e l'aggiornamento avvengono secondo quanto previsto dai contratti di lavoro nazionali o in base a specifici accordi regionali.

Tutti gli operatori della struttura sono formati e aggiornati sia per gli aspetti legati al rispetto delle disposizioni normative sull'igiene, sulla prevenzione e protezione nei luoghi di lavoro, sulla privacy, ecc., sia per corrispondere al sistema di miglioramento continuo della qualità adottato dalla Struttura.

### **Rapporti con il territorio**

La RSA favorisce il mantenimento di una vita di relazione attiva degli assistiti al fine di consentire la partecipazione degli ospiti alla vita della comunità locale ed aprire la struttura alle iniziative ricreative, culturali e sociali attuate sul territorio, anche attraverso la predisposizione di specifici progetti.

## **ART. 2**

### **TIPOLOGIA DI PERSONE A FAVORE DELLE QUALI E' SVOLTA L'ATTIVITA'**

La RSA Madonna delle Grazie accoglie persone anziane non autosufficienti.

-La struttura è attualmente autorizzata al funzionamento per 30 posti in regime residenziale e 5 posti per il Centro Diurno.

## **ART. 3**

### **PRESTAZIONI EROGATE**

Tutti i servizi diretti alla persona sono assicurati da personale qualificato per titoli di studio e per capacità.

Nella RSA sono erogate prestazioni integrate socio-sanitarie e riabilitative, in particolare:

- **prestazioni sanitarie:** assistenza medica di base e specialistica, assistenza infermieristica;
- **prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziale:** assistenza diretta alla persona, attività di animazione e socializzazione, attività riabilitativa (interventi mirati in base al Piano di Trattamento Individuale).

- **assistenza religiosa:** l'assistenza religiosa è diretta a facilitare a tutti gli assistiti il libero esercizio della propria fede religiosa nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza di ciascuno.  
E' in fase di progettazione: fissare periodicamente incontri spirituali con i parroci delle nostre ospiti.
- **prestazioni alberghiere:** ristorazione/preparazione pasti (colazione, pranzo, merenda, cena), lavanderia e guardaroba, pulizia ambienti.
- **volontariato:** Sono presenti in struttura volontari (parenti e conoscenti) che svolgono attività di supporto alle iniziative promosse dall'Attività di animazione.  
Gli orari di presenza dei volontari e le attività da loro svolte sono concordate con la Direzione e coordinate dall'Animatore.

#### ART. 4

#### ORARIO DELLE VISITE

Poiché si intende favorire il più possibile, per gli assistiti, le visite di familiari e conoscenti durante tutto l'arco della giornata, non è previsto un orario tassativo per le visite. Comunque, considerata l'organizzazione del lavoro e la disponibilità degli assistiti ad accogliere le visite, l'orario più adeguato è dalle ore **9.30** alle **11.30** e dalle ore **14.30** alle **17.30** di tutti i giorni.

#### ART. 5

#### ATTIVITA' INERENTI L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

La dotazione complessiva di personale risponde ai requisiti professionali stabiliti dalla normativa vigente ed è rapportata al numero di posti autorizzati.

Tutti gli operatori sono in possesso del titolo specifico e vengono agevolati eventuali percorsi laddove si presentano necessità di integrazioni.

L'organico prevede le seguenti figure:

- Responsabile di struttura
- Medico specialista in geriatria
- Personale infermieristico



- Personale di riabilitazione
- Personale di animazione e socializzazione
- Personale addetto all'assistenza
- Personale addetto ai servizi generali (cucina, lavanderia, pulizia)
- Inoltre: Podologo e Parrucchiera.

L'organizzazione del lavoro prevede il costante coinvolgimento degli operatori attraverso riunioni professionali con cadenza mensile, semestrale o periodica in base alla tipologia degli obiettivi stabiliti.

L'assistenza medica di base è affidata al medico di medicina generale del singolo ospite. Alle emergenze sanitarie provvede il Servizio Sanitario pubblico attivato dalla struttura.

Più in particolare, i ruoli e le responsabilità di ciascuna figura sono:

### **Responsabile di Struttura**

- Coordina e dirige l'Unità Operativa cui è preposto garantendo la qualità del servizio, la migliore utilizzazione delle capacità professionali del personale addetto e il buon uso delle risorse tecniche, mobili e immobili;
- promuove il coinvolgimento più ampio e diffuso di tutto il personale allo scopo fondamentale del continuo miglioramento della qualità dell'assistenza agli ospiti ed è responsabile dell'attuazione dei progetti-obiettivo;
- cura l'ottimale mantenimento dei rapporti con enti, uffici e organismi pubblici per quanto attiene la corretta gestione della struttura;
- garantisce l'attuazione operativa della politica delle accettazioni e del monitoraggio del bisogno sociale, nonché gli atti riguardanti le ammissioni, dimissioni ed i trasferimenti delle persone assistite;
- garantisce l'applicazione delle norme e delle disposizioni di legge in materia di sicurezza, igiene ambientale attraverso l'applicazione delle norme e la definizione delle metodologie e procedure applicative, adottando anche misure di prevenzione in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro e di tutela dei lavoratori;
- garantisce la corretta applicazione delle norme e disposizioni di legge in materia di prevenzione incendi su tutta la struttura, verificando che siano effettuati i necessari controlli dai vigili del fuoco e fornendo la necessaria assistenza al collaudo degli impianti antincendio;
- fornisce le conoscenze, a tutti gli operatori, per l'individuazione e la prevenzione dei rischi relativi a: fuoco, esplosioni, fenomeni elettrici, cadute, crolli ed altri eventi.

### **Medico specialista in Geriatria**

Assicura, in ordine al quadro patologico della persona assistita in RSA, la consulenza specialistica per le singole necessità, integrata con le figure mediche operanti nella struttura e in rete con i servizi sanitari presenti sul territorio.

### **Personale infermieristico**

Le competenze dell'infermiere, all'interno della RSA comprendono tutte le attività proprie del profilo professionale e della normativa vigente.

L'infermiere è responsabile dell'assistenza infermieristica generale e svolge prestazioni per il soddisfacimento dei bisogni di assistenza infermieristica; opera sulla base del piano di assistenza personalizzata che viene elaborato nell'équipe multi-professionale; collabora con i medici di medicina generale e con i medici specialisti di struttura.

### **Personale di riabilitazione**

L'assistenza riabilitativa è erogata attraverso la figura del Fisioterapista: questi è un professionista dell'area sanitaria che effettua interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nell'area della motricità.

Il Fisioterapista elabora, in accordo col Medico Fisiatra e/o Geriatra, la definizione del programma di riabilitazione, attraverso la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone inoltre l'adozione di protesi ed ausili, ne verifica l'efficacia e addestra l'anziano all'uso. Gli obiettivi e l'intervento vengono delineati nell'ambito del Piano di assistenza individualizzato.

L'assistenza riabilitativa comprende trattamenti individuali e/o attività motorie di gruppo.

### **Animatore**

L'Animazione dà vita alla Residenza e la rende un luogo ricco di relazioni e di opportunità di scelta, è uno "strumento" per "spalancare le porte all'ambiente esterno" e per meglio partecipare alla cultura e alle tradizioni del luogo.

L'obiettivo che sta maggiormente a cuore alla struttura è il rendere la **Comunità delle Ospiti** un Centro di **condivisione**, laddove ognuno: anziani, parenti, conoscenti ed operatori possano ritrovarsi per stare bene insieme.

L'ultimo Piano di Lavoro aggiornato poggia sul concetto di animazione inteso come risveglio dei desideri, delle aspirazioni e delle attese, come riequilibrio fra il "fare" presente e il "fare" passato, al fine di migliorare la qualità della vita attuale delle ospiti, capaci ancora di scelte e di decisioni, aperte ad un futuro, il quale non per forza deve generare ansia, ma che può essere soprattutto vivacizzato da piccoli progetti realizzati con serenità.

### **Operatore Socio Assistenziale**

Assicura le seguenti prestazioni di assistenza diretta, di aiuto alberghiero e di carattere igienico-sanitario:

- Assiste la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- promuove e cura la vestizione e l'aspetto della persona assistita tenendo conto anche della stagione e della temperatura dell'ambiente di vita;
- realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- collabora ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente;
- aiuta la gestione della persona nel suo ambito di vita;
- cura la pulizia e l'igiene ambientale.

Gli operatori socio assistenziali oltre alle mansioni di propria pertinenza sopra elencate, collaborano al supporto gestionale, organizzativo, formativo e di carattere sociale attraverso le seguenti azioni:

- osserva e collabora alla rivelazione dei bisogni delle persone assistite;



- collabora alla programmazione degli interventi assistenziali;
- valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre;
- collabora all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con la persona assistita e la famiglia per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale;
- utilizza strumenti formativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- collabora alla verifica della qualità del servizio;
- concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione;
- collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento.

Nei piani di lavoro sono definite le attività assistenziali e le attività svolte dalle diverse figure professionali.

Le mansioni svolte dal personale sopracitato risultano conformi ai profili professionali specifici ed ai contratti collettivi applicati e sono suscettibili di eventuali successivi mutamenti.

Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro.

### **Podologo**

La Struttura è dotata di un apposito locale per il trattamento di pedicurìa, modernamente attrezzato.

Viene garantita la presenza del podologo in struttura una volta la settimana e comunque sulla base del bisogno.

### **Parrucchiera**

Presso la Struttura è attivato il servizio di parrucchiera per taglio, messa in piega ed eventuali prestazioni aggiuntive, in un locale adeguatamente attrezzato.

I residenti, una volta al mese, usufruiscono gratuitamente delle prestazioni di taglio e piega. Trattamenti diversi, permanente e tinta, sono a loro carico.

Anche il servizio di colorazione, colpi di sole e taglio realizzato con le ultime tecniche ricercando naturalezza, espressione di viso e stile, rende l'ambiente gioioso ed accogliente.

## **ART. 6**

## FUNZIONI AMMINISTRATIVE

I ruoli amministrativi sono rivestiti dal Responsabile della struttura che, oltre alle funzioni propriamente amministrative, è garante della gestione complessiva della struttura ed in particolare dell'indirizzo, coordinamento, verifica dei servizi erogati, dei rapporti con l'Amministrazione dell'Ente e con le altre Amministrazioni a vario titolo coinvolte nell'erogazione del servizio.

Si occupa, inoltre, dei compiti amministrativi concernenti gli anziani (presenze, modulistica, fascicoli personali, etc.) e più in generale di tutto ciò che riguarda la corretta e funzionale gestione del servizio.

**Retta giornaliera:** Retta Utenti convenzionati Non autosufficienti

quota sanitaria	€	52,32
quota sociale	€	49,40

La quota non comprende:

- a) Trasporti per trasferimenti non coperti dall'A.S.L.
- b) Ticket in genere per prestazioni sanitarie.
- c) Farmaci di per sé a pagamento.
- d) Consulenze mediche specialistiche.
- e) Acquisto protesi o ausili parasanitari.
- f) Parrucchiera per più di una volta al mese.
- g) Eventuali gite esterne alla struttura relative al progetto di animazione e socializzazione.
- h) Spese funerarie in caso di decesso del residente.

### Copertura assicurativa

L'amministrazione della Struttura ha stipulato le polizze richieste dalle norme vigenti; esse coprono sia l'immobile e gli arredi, sia le persone residenti e non, nonché danni verso terzi causati nel tempo di permanenza nella Struttura stessa.

La Direzione del Centro Diurno ha stipulato apposita copertura assicurativa di legge a favore degli ospiti.

## ART. 7

### MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Per gli Ospiti che usufruiscono di compartecipazione del Comune di Firenze e dell' A.S.L. per l'ammissione nella struttura saranno seguite le direttive impartite dai medesimi.

Le ammissioni possono essere a tempo indeterminato e/o temporaneo.



Il "diritto di accesso" nella R.S.A. è acquisito dopo il rilascio del parere favorevole all'ingresso da parte dell'Azienda U.S.L. di residenza e in seguito alla sottoscrizione della dichiarazione di impegno al pagamento della quota di partecipazione della retta giornaliera di competenza dell'Ospite sottoscritto da parte dell'assistito e/o di un familiare.

L'Operatore in accettazione fornisce al richiedente le informazioni necessarie e distribuisce il presente Regolamento con la Carta dei Servizi della struttura. Il ricovero si intende comunque perfezionato solo quando l'Ospite stesso, un congiunto o un Assistente Sociale provvede all'espletamento delle pratiche amministrative presso l'Ufficio di Amministrazione.

### **Dimissioni e Trasferimenti**

Al momento della dimissione, all'ospite saranno consegnati i farmaci presenti in terapia e gli ausili personali.

Nel caso in cui il Comune contribuisca parzialmente o totalmente alla retta per l'ospite, le dimissioni devono essere concordate fra la Direzione della Struttura ed i Servizi Sociali, tranne in caso di dimissioni per morosità, superiore a due mensilità.

## **ART. 8**

### **NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA**

Le fasi della giornata sono organizzate in modo coerente rispetto ai piani di assistenza personalizzata, tenuto conto anche delle abitudini e del contesto sociale di riferimento al fine di facilitare le visite dei familiari.

L'organizzazione della giornata prevede lo svolgimento di varie attività socio-riabilitative e di animazione in spazi adeguati, funzionanti all'interno e all'esterno della struttura.

Al momento la struttura non è in grado di garantire la possibilità di partecipare alle iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali attuate nella zona. Periodo, questo, critico dovuto specialmente dall'aggravamento di numero considerevole di ospiti.

### **Indicatori per la valutazione del piano**

I risultati attesi relativi al piano complessivo delle attività assistenziali sono:

- ogni assistito viene inserito in struttura nel rispetto della continuità assistenziale favorendo il mantenimento delle abitudini di vita;
- ogni assistito riceve gli interventi socio sanitari riabilitativi specifici per il soddisfacimento dei suoi bisogni e il mantenimento e/o miglioramento delle autonomie;
- ogni assistito mantiene validi e significativi rapporti con la famiglia, la rete amicale e il territorio di appartenenza;
- ogni assistito riceve servizi alberghieri che rispondono a criteri e confort.

## ART. 9

### MODALITA' E TENUTA DELLA DOCUMENTAZIONE

La documentazione prevista relativa alle persone assistite ed alla vita comunitaria comprende:

- cartella socio sanitaria relativa alla persona accolta, conservata nell'ambulatorio infermieristico;
- cartella amministrativa per ciascuna persona accolta, conservata nell'ufficio amministrativo;
- registro delle presenze delle persone accolte, conservato nell'ufficio amministrativo;
- diario giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori, conservato nel locale timbrature;
- registro delle consegne infermieristiche, conservato nell'ambulatorio infermieristico;
- registro delle terapie individuali, conservato nell'ambulatorio infermieristico;
- menu approvato dai competenti servizi della Azienda U.S.L., esposta in sala pranzo degli ospiti;
- documentazione relativa agli ausili in dotazione alla struttura, consultabile nell'ufficio amministrativo (cartella fisioterapista).

Fatta salva la legislazione vigente in materia di segreto professionale, la documentazione delle persone assistite dovrà essere esibita, a richiesta, ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.

La tutela dei dati personali e sensibili è regolata dal D.P.S. (Documento programmatico sulla Sicurezza), aggiornato annualmente in ottemperanza alla normativa di riferimento (D.Lgs. 30/06/2003, n. 196).

## ART. 10

### ORGANISMO "RAPPRESENTANZA OSPITI"

L'Organismo "Rappresentanza degli Ospiti" vuol favorire la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione, alla verifica e al miglioramento dei servizi offerti dalla struttura. L'Organismo, eletto dagli anziani o dai loro familiari, è organo rappresentativo dei residenti con il compito di realizzare la partecipazione all'organizzazione della vita comunitaria (orari, menu giornalieri, servizi) e con l'incarico di fornire alla Direzione suggerimenti e proposte per la realizzazione dei programmi. Il Regolamento, di seguito riportato, determina le modalità di formazione e il suo funzionamento.



**Art. 1**

*Gli ospiti o un parente per ospite si riuniranno in assemblea per l'elezione dei candidati. L'Assemblea emanerà le norme regolamentari per l'elezione. L'assemblea è convocata con avviso pubblico affisso all'interno della struttura e con lettera indirizzata ai familiari.*

**Art. 2**

*Ogni ospite o parente che parteciperà all'Assemblea potrà esprimere fino a tre preferenze fra i candidati.*

**Art. 3**

*I primi cinque che riceveranno maggior numero di preferenze sono nominati all'interno della "Rappresentanza degli ospiti".*

**Art. 4**

*La Rappresentanza degli ospiti resta in carica per tre anni.*

**Art. 5**

*La Rappresentanza degli ospiti eleggerà al proprio interno il Segretario.*

**Art. 6**

*Il segretario può proporre all'assemblea degli ospiti lo scioglimento ed il rinnovo della "Rappresentanza degli ospiti" qualora la stessa venisse meno ai suoi compiti.*

**Art. 7**

*E' fatto obbligo ai membri della "Rappresentanza degli ospiti" di partecipare a tutte le sedute. Ogni assenza deve essere giustificata e dopo tre assenze ingiustificate il rappresentante decade dal suo incarico e viene sostituito dal primo dei non eletti.*

**Art. 8**

*I membri della "Rappresentanza degli ospiti" sono vincolati dal "segreto d'ufficio" e non possono proporre alla discussione pubblica fatti personali. Il non rispetto del segreto d'ufficio è causa di decadenza dall'incarico.*

**Art. 9**

*Alle riunioni vengono invitati a partecipare il Direttore-Responsabile della "RSA Madonna delle Grazie" e un membro esterno alla struttura. Quest'ultimo ha il compito di relazionare la RSA Madonna delle Grazie con le diverse realtà del territorio attraverso iniziative concordate con la Direzione.*

**Art.10**

---

*La "Rappresentanza degli ospiti" deve riunirsi almeno una volta ogni tre mesi.*

**Art.11**

*E' obbligatoria la compilazione del verbale delle sedute della Rappresentanza degli ospiti.*

**Art.12**

*Compiti primari della "Rappresentanza degli ospiti" sono:*

- collaborare con la RSA per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;*
- sottoporre alla Direzione critiche, suggerimenti e proposte, tese al miglioramento dei servizi e dei programmi;*
- promuovere iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.*

---

**Il Regolamento Interno viene messo in bacheca della Portineria, affinché possano acquisire conoscenza tutti coloro che ne abbiano interesse.**