

Carta dei servizi

Residenza Sanitaria Assistita

VILLA ERSILIA



Co.M.E.S.
SASSO



Cooperativa Sociale

IN CAMMINO

Società Cooperativa Onlus



È per noi un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori.

Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale.

La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita la cooperativa, è l'impegno a favore della persona.

Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto dei principi etici e morali.

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi.

Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

*Il Presidente In Cammino
Elena Bartolotti*

*Il Presidente Co.M.E.S.
Angelo Filipponi*



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi del Residenza Sanitaria Assistita "**Villa Ersilia**" evidenzia l'impegno che il gestore si assume nei confronti dei fruitori dei servizi e dei loro famigliari al fine di garantire adeguati standard di qualità.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità del loro funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

Il gestore attraverso la Carta dei Servizi intende contribuire ad avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.



La Cooperativa Sociale In Cammino

La Cooperativa Sociale **In Cammino** è nata nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi socio-assistenziali e sanitari avvalendosi della professionalità dei propri soci. La cooperativa In Cammino, fondata sui principi ed i valori previsti dalla Legge 381/91, si propone di perseguire "l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini", attraverso la gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale. La cooperativa non persegue fini di lucro ed opera per perseguire le migliori condizioni lavorative e occupazionali possibili per i propri soci ponendo al centro della sua azione l'attenzione alla promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. In particolare, la cooperativa persegue l'obiettivo di:

- consolidare e sviluppare le proprie attività nel rispetto delle forme tipiche della democrazia cooperativa attraverso la valorizzazione dei soci e la promozione della loro partecipazione alla gestione d'impresa;
- perseguire la massima occupazione e continuità lavorativa dei soci assicurando loro l'applicazione dei contratti di lavoro e l'offerta

delle migliori condizioni economiche, professionali e lavorative possibili;

- consolidare la presenza della cooperativa nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- offrire servizi di elevata qualità promuovendo un'ottica di miglioramento continuo;
- investire nella formazione e nella crescita professionale delle risorse umane;
- contribuire allo sviluppo della cooperazione ed alla nascita di nuovi progetti imprenditoriali.

Nello svolgimento delle sua attività, la Cooperativa In Camino si ispira ai valori ed ai principi che stanno alla base del movimento cooperativo. In particolare, si vuole fare riferimento al valore della *centralità della persona*, come anche all'importanza del *riconoscimento e valorizzazione della propria base sociale*.

La filosofia che ispira l'intera organizzazione cooperativa deve essere finalizzata alla *ideazione e implementazione di servizi che partano dalle esigenze delle persone da noi seguite e dei loro famigliari*.

La cooperativa In Cammino opera prevalentemente in alcune aree di intervento: disabili, anziani, minori e sanità.



La cooperativa Co.M.E.S.

Co.M.E.S., il cui acronimo significa Cooperativa Marradese per l'Esercizio dei Servizi Sociali, nasce nel 1982 per rispondere concretamente alle problematiche sociali di carattere assistenziale, sanitario ed educativo della collettività. Con il D. Lgs. n.460/97 ha assunto di diritto lo stato di Onlus e rappresenta l'unica Cooperativa Sociale di tipo "A" presente nel territorio del comune di Marradi.

L'esperienza acquisita nel corso degli anni ha permesso di sviluppare, in collaborazione con le istituzioni locali pubbliche e con imprese private, un'estesa e capillare rete di interventi che fa' degli individui e del loro legame con il territorio i destinatari privilegiati di ogni azione. Co.M.E.S. sviluppa, in una lettura della realtà attenta all'evoluzione dei bisogni, risposte per migliorare la qualità della vita delle persone:

dal supporto riabilitativo ai tossicodipendenti al loro graduale processo di reinserimento nel mondo del lavoro; dall'assistenza ai disabili, al sostegno agli anziani attraverso servizi residenziali e domiciliari ed all'affiancamento educativo ai più piccoli ed alle loro famiglie.

Con il riferimento ai valori cristiani della solidarietà e della carità, Co.M.E.S. ha scelto di mettere in pratica il principio francescano dell'attenzione e del servizio ai più deboli, in particolare attraverso l'operato della comunità per tossicodipendenti "Sasso-Montegiani", fondata da Don Nilo Nannini nel 1980. Avvalendosi della collaborazione professionale di operatori qualificati e del sostegno attivo dei volontari, Co.M.E.S. rappresenta una realtà sociale importante del territorio romagnolo e toscano.

Co.M.E.S. Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Piazza Scalelle n.8 - 50034 Marradi (FI)

Tel. 0558042137 - Fax 0558042051

comes@comes.marradi.it

I principi

Uguaglianza ed equità: i servizi sono forniti senza discriminazioni, garantendo pari dignità e tutelando le differenze.

Continuità: ad ogni utente viene assicurata la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Partecipazione: gli ospiti della RSA "Villa Ersilia" e le loro famiglie hanno il diritto di partecipare e collaborare al miglioramento del servizio e di conoscere, monitorare e valutarne la qualità.

Diritto di scelta: gli ospiti e i loro famigliari hanno diritto di scegliere le attività più conformi alle loro esigenze e quelle più gradite tra quelle proposte nella Carta dei Servizi tenendo conto delle finalità e degli obiettivi specifici.

Efficacia ed efficienza: per poter rispondere alle esigenze degli ospiti e dei loro famigliari, i servizi sono erogati perseguendo l'efficacia e l'efficienza attraverso la qualificata professionalità degli operatori e l'ottimizzazione delle risorse, nel rispetto delle normative e degli standard vigenti.

Efficacia
ed efficienza

Partecipazione

Uguaglianza
ed equità

Continuità

Diritto
di scelta



La Residenza Sanitaria Assistita “Villa Ersilia”

La Residenza Sanitaria Assistita “Villa Ersilia” è attualmente gestita dalla Associazione Temporanea d’Impresa costituita dalle Cooperative Sociali In Cammino di Faenza e Co.M.E.S. di Marradi con la finalità di rispondere ai bisogni ed alle molteplici esigenze di anziani non autosufficienti *di grado medio ed elevato* che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, *con elevati bisogni sanitari e correlati elevati bisogni assistenziali*.

I principali obiettivi sono:

- garantire il benessere degli ospiti;
- favorire il processo d’integrazione sociale;
- mantenere e sviluppare la loro autonomia personale e sociale;
- valorizzare le potenzialità individuali;
- migliorare la qualità della vita degli ospiti e dei loro famigliari.

Gli operatori si impegnano a stimolare le risorse di ogni persona, salvaguardando le abilità residue e potenziando le capacità cognitive e relazionali; personalizzare ogni intervento assistenziale, educativo, riabilitativo e terapeutico; effettuare interventi di prevenzione e cura della persona; ascoltare e sostenere emotivamente le famiglie.

Per il perseguimento di tali obiettivi, la Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" offre le seguenti prestazioni:

- assistenza tutelare diurna e notturna per l'espletamento delle attività quotidiane garantita da operatori socio sanitari;
- assistenza sanitaria diurna assegnata alla struttura dalla Asl di Firenze;
- assistenza infermieristica e farmaceutica diurna e notturna;
- riabilitazione garantita dalla presenza di un fisioterapista che interviene sulla base delle indicazioni del fisiatra;
- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- fornitura ausili;
- organizzazione trasporto sanitario per le visite specialistiche organizzate e predisposte presso i servizi sanitari pubblici attraverso la Confraternita di Misericordia di Marradi;
- attività ricreative, di socializzazione, educative individuali o di piccolo gruppo in base alle esigenze della persona assistita;
- attività di integrazione con il territorio;
- fornitura dei pasti e loro somministrazione; possibilità di diete personalizzate su prescrizione medica. I menù sono definiti nel rispetto della stagionalità e della tradizione e la scelta fra quelli proposti viene effettuata autonomamente dagli ospiti o dai famigliari;
- servizio di lavanderia e guardaroba per gli indumenti degli ospiti;
- servizio di barbiere e parrucchiera;
- servizio podologo;
- igiene e pulizia degli ambienti, riordino degli spazi comuni;
- assistenza spirituale.

Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia"

Via Dino Campana, 5 - 50034 Marradi (FI)

Tel 055 8042449 - Fax 055 8042821

e-mail: villaersilia@incammino.it



Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso

Gli orari: la Residenza Sanitaria Assistita è aperta tutti i giorni dell'anno. Le visite di parenti e amici sono consentite, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi e relazionali, tutti i giorni, indicativamente dalle 8.00 alle 20.00, nel rispetto delle esigenze organizzative e degli ospiti; è possibile pranzare o cenare con gli ospiti comunicandolo almeno due giorni prima. Il rimborso del pasto è a carico di chi ne usufruisce.

La giornata tipo: La giornata è organizzata tenendo conto sia delle esigenze dei singoli ospiti sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), sia degli elementi organizzativi del servizio, della gestione della struttura e degli standard richiesti dalla normativa esistente.

Le attività iniziano con l'alzata e fino all'ora di pranzo si svolgono le attività strutturate, educative e riabilitative, diversificate in base al PAI. Nel pomeriggio le attività riprendono dopo il riposo e la giornata si conclude con la cena la messa a letto assistita e differenziata in base al bisogno. Durante la notte è presente un servizio di assistenza e tutela notturna. La struttura è inoltre pre-predicata nelle 24 ore anche da personale infermieristico.

MODALITÀ DI ACCESSO

La Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" è una struttura socio-sanitaria residenziale che accoglie temporaneamente o permanentemente anziani non autosufficienti di grado medio ed elevato che non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere, *con elevati bisogni sanitari e correlati elevati bisogni assistenziali*.

È una struttura che ha una ricettività residenziale complessiva di 30 posti letto residenziali per anziani non autosufficienti gravi, medio gravi, autosufficienti, per ricoveri di temporaneo sollievo di cui 23 convenzionati e 4 non convenzionati oltre a 3 posti sanitari per dimissioni ospedaliere.

Nei 23 posti convenzionati con l'Asl 10 di Firenze possono accedere persone che hanno compiuto 65 anni, che si trovano in situazioni di complessità sociosanitaria residenti nei comuni della Zona Mugello. Per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi ai "Punti Insieme" presenti in ogni Comune della Società della Salute del Mugello. Gli operatori dei Punti Insieme indirizzano il cittadino al proprio Medico di Medicina Generale per la valutazione della condizione di bisogno socio-sanitario e la compilazione e sottoscrizione della scheda clinica di propria competenza. La domanda così integrata viene consegnata al cittadino affinché possa essere presentata al Punto Insieme per la definitiva valutazione del caso.

A questo punto si apre il procedimento che porterà alla valutazione del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM). In tale sede, se viene valutata come appropriata la risposta residenziale al bisogno della persona non autosufficiente, viene redatto il Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) e inviata l'apposita documentazione all'Unità Funzionale servizi sociali dell'Asl 10 Firenze Zona Mugello che inserisce il nominativo, in ordine cronologico, nella graduatoria unica zonale.

Al momento della disponibilità di una quota sanitaria, sarà quest'ultima a comunicare all'assistito primo in graduatoria la disponibilità per l'inserimento nella struttura prescelta tra quelle individuate dall'UVM nel PAP e ad inviare alla struttura residenziale l'apposito modulo per l'inserimento della persona non autosufficiente.

È prevista una retta di frequenza che comprende tutte le prestazioni precedentemente descritte; costituiscono costi aggiuntivi i ticket sanitari previsti dalle disposizioni di legge e i trasporti per le sole visite mediche specialistiche diagnostiche.

Le rette di ricovero sono calcolate mensilmente in base ai giorni di occupazione del posto letto. In caso di assenza temporanea, ad esempio in caso di ricovero in ospedale, di rientro temporaneo presso l'abitazione di parenti, di partecipazione a soggiorni estivi o comunque nel caso di assenza per più di 24 ore, il costo della retta è pari all'85% comprensivo di IVA ed è possibile il mantenimento del posto.

Nei 4 posti letti non convenzionati possono accedere persone autosufficienti e non autosufficienti senza limiti di età che manifestino un bisogno socio-sanitario. I soggetti interessati possono presentare la domanda di accesso al servizio direttamente presso la cooperativa sociale Co.M.E.S. La domanda, una volta compilata, viene inserita in una graduatoria stilata in base all'ordine di presentazione; nel momento in cui si registra la disponibilità di un posto, vengono contattate, in ordine cronologico di inserimento nella graduatoria, le persone per chiederne l'accettazione.

È prevista una retta di frequenza a carico degli utenti che usufruiscono in forma privata dei servizi offerti dalla R.S.A. "Villa Ersilia" e calcolata mensilmente in base ai giorni di occupazione del posto letto.

Per informazioni:

Co.M.E.S. Cooperativa Sociale Onlus

P.za Scalelle n. 8 Marradi (FI)

Tel. 055/8042137 Fax 055/8042051

e-mail: comes@comes.marradi.it

sito web: www.comes.marradi.it

Il progetto assistenziale e la programmazione



Il gestore nella gestione Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" propone modalità di intervento fondate sulla centralità della persona attraverso l'impiego dei seguenti strumenti operativi:

Cartella sanitaria integrata

Per ogni ospite viene compilata una cartella sanitaria individuale finalizzata principalmente al monitoraggio degli aspetti sanitari ed alla valutazione dell'efficacia delle cure. La cartella sanitaria contiene la storia sanitaria dell'ospite; è fondamentale per impostare le eventuali terapie farmacologiche ed il Progetto Assistenziale Individualizzato e come strumento di informazione tra i vari operatori.

Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Progetto Assistenziale Individualizzato definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate presso la struttura e rappresenta il principale strumento di personalizzazione del servizio. Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

- le caratteristiche dell'utente anche per quanto riguarda gli aspetti sanitari;
- la descrizione dei punti di forza e delle aree di miglioramento;
- l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- i risultati attesi;
- l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;
- l'indicazione delle strategie (aree educative di intervento, comportamenti da tenere...).

Il PAI viene aggiornato ogni 6 mesi o quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. Gli operatori si confrontano periodicamente sull'organizzazione del servizio e sui singoli casi in relazione al PAI.

Le risorse umane

Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni ed al fine di garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" opera un'equipe multidisciplinare così composta:

Coordinatore della struttura:

è il responsabile del coordinamento generale di tutte le attività/servizi erogati dalla struttura in favore dell'utenza. Più in dettaglio, svolge i seguenti compiti: organizza l'assistenza diretta ed indiretta rivolta agli ospiti, supervisiona l'andamento generale della struttura, controlla e valuta l'efficacia degli interventi effettuati, collabora con gli operatori per la rilevazione dei bisogni e delle condizioni dell'ospite, gestisce gli acquisti, mantiene e sviluppa i rapporti con i familiari, con i servizi socio-sanitari del territorio e con il volontariato, gestisce e organizza le risorse umane della struttura in collaborazione e sotto la supervisione dell'Ufficio Risorse Umane di ciascuna cooperativa.

Operatore Socio Sanitario (OSS):

si occupa dell'assistenza primaria alla persona in collaborazione con le altre figure professionali presenti nel servizio. Garantisce le prestazioni di assistenza diretta e relazionali alla persona in relazione alle esigenze individuali, curando l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilitazione. Mantiene i rapporti con i familiari per la parte di competenza e si avvale degli strumenti informativi e di monitoraggio per la registrazione di quanto realizzato e rilevato durante il servizio.

Infermiere professionale:

fornisce prestazioni socio-sanitarie in costante rapporto con i medici ed il coordinatore della

struttura. In particolare: elabora l'attuazione dei programmi di assistenza infermieristica di nucleo e individuale, prepara e somministra la terapia farmacologica, effettua le medicazioni, rileva i parametri sanitari, valuta i bisogni sanitari dell'anziano, accompagna l'utente durante le visite mediche generali e specialistiche e si avvale degli strumenti informativi e di monitoraggio per la rilevazione di quanto realizzato e rilevato durante il servizio.

Fisioterapista:

elabora ed attua il programma di riabilitazione fisica e psicomotoria, sia individuale che di gruppo; è di supporto agli OSS al fine di dare continuità alla riattivazione, al mantenimento e alla rieducazione delle capacità degli utenti. Può proporre ausili e protesi e ne verifica l'efficacia, collabora inoltre con le figure dell'area sanitaria.

Animatore:

elabora e propone il programma delle attività di animazione individuali e di gruppo per il mantenimento ed il miglioramento della socializzazione degli utenti, attraverso attività culturali e di intrattenimento; ne assicura la realizzazione con il contributo delle altre figure professionali.

Operatori addetti al servizio di igiene e pulizia, lavanderia e guardaroba:

sono addetti all'igiene di tutti gli ambienti e degli indumenti degli ospiti e collaborano con tutte le figure professionali operanti nella struttura.

L'equipe di "Villa Ersilia" si confronta periodicamente con i Servizi Sociali sulla programmazione, gli aspetti organizzativi, riabilitativi e la verifica delle attività.



Il gestore si assume la responsabilità di rispettare gli impegni garantendo:

- tutela della riservatezza;
- accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- informazione chiara sulle modalità di erogazione dei servizi e sulla documentazione inerente le prestazioni ricevute;
- trasparente erogazione dei servizi, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro familiari;
- agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi ottenendo risposte in tempi contenuti.

Le persone che usufruiscono dei servizi della Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" ed i loro familiari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto ed alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è fondamentale:

- rispettare le regole basilari di convivenza definite con l'obiettivo di tutelare gli ospiti;
- rispettare gli ambienti, gli arredi e le strumentazioni;
- fornire tutte le informazioni utili ai fini della migliore definizione e realizzazione del PAI;
- compilare il questionario sulla soddisfazione del servizio erogato periodicamente;
- rapportarsi con i soggetti preposti al servizio;
- concorrere al costo dei servizi.

Rapporti con le famiglie e partecipazione

Il gestore ritiene che la collaborazione con ospiti e famigliari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi ed un'adeguata qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso attraverso:

- la partecipazione alle diverse iniziative proposte;
- la partecipazione ed il confronto con gli organismi di rappresentanza delle associazioni dei familiari;
- la valutazione della qualità del servizio, monitorata anche attraverso il ricorso ai questionari sulla soddisfazione e presentando suggerimenti, osservazioni e segnalazioni.

Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni

Gli ospiti della Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia" ed i loro famigliari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni inerenti eventuali disservizi ricevuti e relativi al mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta. Tale facoltà rappresenta uno strumento di partecipazione diretta e costruttiva, che permette di contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Le segnalazioni di disservizio possono essere presentate in forma scritta in carta libera o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso l'accettazione della struttura, utilizzando una delle seguenti modalità:

- consegna personale presso la direzione della struttura;
- consegna alla Cooperativa Sociale In Cammino: a mezzo posta in Via F.lli Rosselli 18 Faenza, a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@incammino.it o a mezzo fax al nr. 0546 634803;
- consegna alla Cooperativa Sociale Comes a mezzo posta Piazza Scalelle 8 Marradi, a mezzo posta elettronica all'indirizzo comes@comes.marradi.it, a mezzo fax al nr. 055 8042051

Il gestore, dopo aver eseguito i dovuti accertamenti, si impegna a fornire una risposta scritta e motivata in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dal ricevimento.

Qualità

La qualità dei servizi offerti costituisce l'obiettivo prioritario del gestore che viene perseguito attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi attenta e l'implementazione delle soluzioni. Esso si fonda sui seguenti elementi:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali etiche ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Il concetto di Responsabilità Sociale d'Impresa comporta un impegno indirizzato a favorire uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva ai momenti di programmazione delle attività sociali ed il consolidamento dei rapporti di collaborazione con gli attori del territorio, in particolare con le realtà associative del volontariato;
- **la certificazione del Sistema Qualità:** il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- **la filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul concetto di prendersi cura (to care) e propone un modello che va oltre la cura delle condizioni di salute fisica della persona assistita, ricomprendendo al suo interno l'attenzione al rapporto umano, la fiducia e l'ascolto dell'utente e la sua integrazione sociale, al fine di garantire il benessere e la dignità delle persone assistite;
- **la customer satisfaction:** la soddisfazione degli utenti dei servizi offerti è l'obiettivo primario del Sistema Qualità adottato dal gestore. Al fine di realizzare tale obiettivo, occorre procedere alla identificazione dei bisogni e delle aspettative di tutti gli stakeholder (utenti, famigliari, enti ...); inoltre, occorre monitorare il livello di qualità percepita dai soggetti coinvolti e procedere alla ricerca di eventuali cause di insoddisfazione dell'utenza e dei loro famigliari.

Tali passaggi rappresentano momenti di partecipazione e di crescita dell'organizzazione, e costituiscono la premessa indispensabile per attivare le opportune misure correttive.



Riferimenti normativi

Nell'elaborazione di questa Carta si sono tenuti in considerazione i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana e della Regione Toscana:

D. Lgs. 502/92: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

D. Lgs. 517/93: "Modificazioni al decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421";

D.P.C.M. 19 maggio 1995: "Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»";

D. Lgs. 229/99: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale, a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419";

Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

DGR n. 402/2004: "Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T. n. 60/2002 e rideterminazione della quota capienza sanitaria nelle R.S.A";

DPGR n.15/2008: "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)";

Legge regionale 18 dicembre 2008, n. 66: "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza. Bollettino Ufficiale Toscana n. 44, parte prima, 19 dicembre 2008";

Legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82: "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato";

DGR n. 206/2009: "Regolamento di attuazione della Legge regionale del 28 dicembre 2009, n. 82 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato";

DGR n. 370/2010: "Approvazione del "Progetto per l'assistenza continua alla persona non autosufficiente";

DGR n. 1354/2010: "DGRT n. 370/2010: approvazione delle nuove procedure di valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno della persona anziana non autosufficiente, in sostituzione delle procedure valutative approvate con Deliberazione di Consiglio Regionale n. 214 del 2 luglio 1991";

Legge regionale 20 settembre 2010, n. 49: "Modifiche alla legge regionale 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato)";

DGR n. 318/2011: "Modifiche al Regolamento di attuazione della Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale). Approvazione ai fini dell'acquisizione del parere ex art. 42 comma 2 dello Statuto";

Decisione n. 27/2012: "Relazione per l'anno 2011 concernente il raggiungimento degli obiettivi della Legge regionale istitutiva del Fondo per la non autosufficienza, ai sensi dell'art. 20, comma 1, della Legge regionale 18 dicembre 2008, n. 66";

DGR n. 462/2012: "Legge regionale n. 66/2008. Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza. - Primo semestre anno 2012: riparto alle Zone/distretto del fondo per la non autosufficienza;

Decreto n. 2920/2012: "D.G.R.T. n. 462/2012. Assegnazione delle risorse per il primo semestre anno 2012 agli Enti gestori del fondo per la non autosufficienza. Impegno di spesa".

Indice

Presentazione	p. 3
Carta dei Servizi	p. 4
La cooperativa sociale In Cammino	p. 5
La Cooperativa Co.M.E.S.	p. 6
I principi	p. 7
La Residenza Sanitaria Assistita "Villa Ersilia"	p. 8
Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso	p. 10
Il progetto assistenziale e la programmazione	p. 12
Le risorse umane	p. 13
Diritti e doveri	p. 14
Rapporti con le famiglie e partecipazione	p. 15
Suggerimenti, osservazioni e segnalazioni	p. 15
Qualità	p. 16
Riferimenti normativi	p. 17



**Residenza Sanitaria Assistita
VILLA ERSILIA**

Via Dino Campana, 5 - 50034 Marradi (FI)
Tel 055 8042449 - Fax 055 8042821
E-mail: villaersilia@incammino.it



Cooperativa Sociale
IN CAMMINO
Società Cooperativa Onlus

Co.M.E.S.
SASSO