Carta dei servizi
RSA CICIGNANO

Sommario

INTRODUZIONE 3
Finalità 3
Principi ispiratori 3
CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA 3
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI 8
Accoglienza 8
Conservazione del posto 8
Orario visite 8
Dimissioni 8
CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI EROGATE 9
Assetto organizzativo interno 10
Organico 10
TARIFFE DELLE PRESTAZIONI 11
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE 11
Informazioni 11
Partecipazione 12
MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI 12
RILEVAZIONE GRADIMENTO 12
DISPOSIZIONI FINALI 12
DESCRIZIONE DELLA COOPERATIVA GESTORE DELLA STRUTTURA 12

Come raggiungerci

In auto

- dal casello Prato Ovest segui Variante Pratese/Viale Leonardo da Vinci/SS719 e Viale dell'Unione Europea fino a Simone Weil
- Continua fino a Montemurlo
- Prendi Via Montalese in direzione di Via Monsignor Paolo Contardi
- Segui Via della Rocca fino a Via Cicignano

*Attualmente il percorso non è agibile al transito causa lavori. Seguire la segnaletica verticale gialla presente nei pressi del Comune di Montemurlo.

Via di Cicignano 42, Montemurlo

CAP Città 59013

tel.: 0574 682824

info@consorzioblu.it

INTRODUZIONE

Il presente documento denominato "Carta dei servizi della RSA e centro diurno di Cicignano" è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell'adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l'attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio.

Finalità

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso il servizio e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l'organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

Principi ispiratori

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

UGUAGLIANZA
L'accesso e le regole di erogazione del servizio sono uguali per tutti.
IMPARZIALITA'
I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.
CONTINUITA'
L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.
PARTECIPAZIONE
La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al comitato di partecipazione. L'utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.
EFFICIENZA ED EFFICACIA
I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.
TRASPARENZA
Agli utenti e loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La RSA e Centro Diurno di Cicignano è una struttura residenziale e semiresidenziale per anziani non autosufficienti, gestita da CONSORZIO BLU SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE in regime di appalto per la ASL Toscana Centro;

Il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio- sanitari rivolti a persone non autosufficienti.

La struttura è autorizzata al funzionamento per 40 posti sia temporanei che definitivi per la RSA e 10 per il Centro Diurno. Attualmente è attivo un posto-letto in pronta accoglienza destinato ai soggetti non

autosufficienti in condizioni di emergenza e/o emarginazione sociale, da inserire nella suddetta struttura tramite l'intervento del Pronto Intervento Sociale o a seguito di valutazione del Servizio Sociale professionale.

La RSA di Cicignano fornisce interventi socio-assistenziali e socio-sanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell'individuo. Il Centro Diurno Cicignano fornisce interventi educativi/abilitativi per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Il complesso edilizio è collocato nel Comune di Montemurlo (PO), località Cicignano, in Via di Cicignano, in una zona collinare compresa tra l'attuale strada comunale e il "Fosso della Lastra", con un'ampia vista verso la piana di Montemurlo, Montale e Montalbano. La località fa parte dell'area protetta del Monteferrato e presenta le caratteristiche del paesaggio agricolo proprio di questo ambito territoriale.

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro con una superficie utile lorda totale degli edifici di mq. 3.464,82 e con una superficie esterna di mq. 11.370,00.

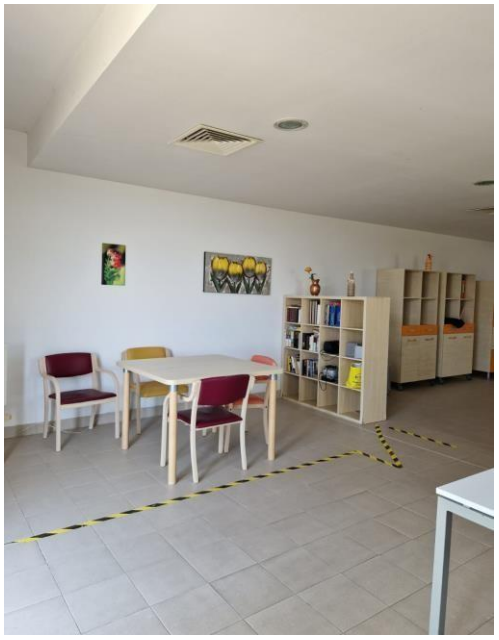
Le aree destinate agli spazi residenziali sono formate da due livelli, situati sotto la quota di arrivo alla corte di ingresso, che risultano effettivamente seminterrati soltanto per quel che riguarda i locali tecnici e i vani scala e ascensore.

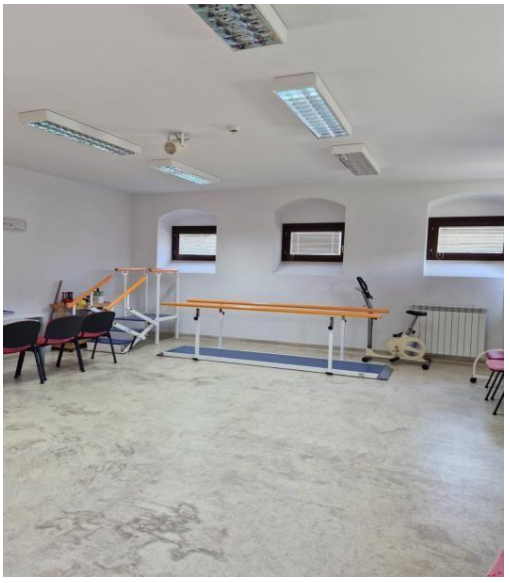
Al livello superiore +1 (Piano + 1) che ha una superficie utile di mq. 142,21, 1 ufficio amministrativo.

Al livello 0 (Piano zero) che ha una superficie utile di mq. 591,42) si trovano: l'edificio di ingresso per utenti e visitatori, la reception, l'edificio che ospita i servizi generali (dotato di un proprio accesso carrabile separato per l'arrivo di merci e forniture, dell'autoambulanza per eventuali emergenze e del mezzo per il trasporto delle salme), la centrale termica (isolata), i servizi sanitari per gli utenti, raggiungibile mediante collegamenti verticali meccanizzati direttamente dai livelli inferiori, senza dover uscire all'aperto.

Al livello inferiore – 1 (Piano – 1) che ha una superficie utile di mq. 1.348,24 sono posti: l'area funzionale per il centro servizi e servizi di vita collettiva, gli spazi relativi alle attività del Centro Diurno, un nucleo residenziale (20 posti letto).

Al livello inferiore – 2 (Piano -2) che ha una superficie utile di mq. 651,44 sono posti: un nucleo residenziale (20 posti letto), organizzato come il nucleo al piano superiore, una piccola corte interna allestita a giardino.





MODALITA' DI ACCESSO, FORMAZIONE DELLA LISTA DI ATTESA E DIMISSIONI

La RSA e il Centro Diurno di Cicignano accolgono persone anziane non autosufficienti con una età superiore ai 65 anni, o con eta' minore di 65 anni con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile previa valutazione dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

La Legge RT 66/2008 assicura la presa in carico del cittadino anziano non autosufficiente.

Il cittadino può attivare la segnalazione del bisogno alla Zona Distretto/SDS tramite il punto Insieme/segretariato sociale e successivamente l'equipe multidimensionale elaborerà un piano assistenziale personalizzato (PAP) che potrà anche prevedere l'inserimento in RSA. In caso di lista di attesa la gestione è in capo all'ASL.

L'autorizzazione all'inserimento nella struttura avverrà secondo il regolamento della Zona Distretto/SDS.

La struttura può accogliere ospiti in forma privata.

Tutte le ulteriori informazioni in merito sono disponibili al link: https://www.regione.toscana.it/residenze-sanitarie-assistenziali

Accoglienza

Il momento della ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, il soggetto e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

Conservazione del posto

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto a fronte del riconoscimento alla Struttura del 70% della quota sociale.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la Struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in % sulla quota sociale carico dell'assistito.

Orario visite

La struttura non limita gli orari per le visite dei parenti e degli amici ma è consigliabile effettuare le visite al mattino o nel primo pomeriggio. Fatto salvo eventuali disposizioni nazionali, regionali o locali che ne vietino o limitino temporaneamente l'accesso per motivi sanitari o di altra natura.

Alle persone in visita è, comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;
- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile;
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per:

. scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
. inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della équipe multidisciplinare competente per territorio (UVM/UVMD a seconda della tipologia di persone);
. richiesta di dimissioni volontarie;
. gravi infrazioni del regolamento interno.
. accertata morosità del pagamento del corrispettivo sociale a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti.

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

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Nella RSA e Centro Diurno di Cicignano vengono erogate le seguenti prestazioni:

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Servizio mensa: il vitto, fornito attraverso specifico Appalto è vario ed alternato, garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti**.**

Servizio lavanderia e guardaroba.

Pulizie degli ambienti: sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

SERVIZI ALLA PERSONA

Assistenza di base e alla persona: erogata da operatori addetti, qualificati, che aiutano la persona nelle sue esigenze quotidiane.

Assistenza infermieristica: l'Infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

Assistenza riabilitativa: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

Attività educativa e di animazione: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

Parrucchiere/Barbiere/Podologo: sono assicurati a tutti gli ospiti una volta al mese incluso nella retta.

Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri: l'assistenza medica è garantita del Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta.

GIORNATA TIPO RSA

ORARIO	ATTIVITÀ
07.00-09.00	• Risveglio naturale • Buongiorno nelle camere e alzata • Igiene personalizzata
08.00-09.00	• Colazione

9.00 – 12.00	• Attività di animazione / socializzazione effettuate da personale assistenziale e animativo, attività riabilitative e prestazioni infermieristiche come da programma settimanale
12.00 -13.00	• Pranzo (prima agli ospiti allettati che necessitano di imboccamento e a seguire gli ospiti che pranzano nelle sale da pranzo).
13.00-15.00	• Riposo pomeridiano • Attività di animazione / socializzazione effettuate da personale assistenziale con gli ospiti che non riposano
15.00-18.00	• Bagni settimanali programmati • Attività di animazione / socializzazione effettuate da personale assistenziale e animativo, infermieristiche e riabilitative effettuate come da programma settimanale. Ore 16.00 Merenda.
18.00-20.00	• Cena • Somministrazione terapie
20.00-21.00	• Attività di socializzazione con ospiti più autosufficienti. • Preparazione al riposo notturno (es. tisana, messe a letto)
21.00 – 07.00	Riposo notturno cambio dei supporti per l'incontinenza, giro idratazione, cambi postura.

GIORNATA TIPO CENTRO DIURNO

ORARIO	**ATTIVITÀ**
07.00-09.00	• Trasporto verso la struttura
9.00 – 12.00	• Attività di animazione / socializzazione effettuate da personale assistenziale e animativo, attività riabilitative e prestazioni infermieristiche come da programma settimanale
12.00 -13.00	• Pranzo all'interno del centro
13.00-18.00	• Attività di animazione / socializzazione effettuate da personale assistenziale e animativo, infermieristiche e riabilitative effettuate come da programma settimanale • Ore 16.00 Merenda.
18.00-19.00	• Cena • Somministrazione terapie
19.00-21.00	• Rientro presso il domicilio

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Assetto organizzativo interno

La gestione della struttura è affidata da CONSORZIO BLU SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE alla Cooperativa sociale In Cammino.

Il personale, è dipendente della Cooperativa aggiudicataria della Gara di Appalto che, per ogni settore di attività e per profilo professionale, avrà come riferimento i parametri di personale previsti dal regolamento regionale 2/r del 9 gennaio 2018 per la tipologia di struttura.

Organico

Il personale è composto da:

- Direttore della struttura
- Infermieri professionali
- Educatori/animatori
- Fisioterapisti
- Operatori socio-sanitari
- Addetti alle pulizie

La gestione del servizio si avvale del personale della Cooperativa In Cammino, per il quale si applica il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dagli integrativi territoriali.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

Il costo del servizio è determinato dalle spese di gestione complessiva.

Il costo è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla USL competente territorialmente, e in quota sociale, a carico dell'ospite della struttura secondo quanto stabilito nell'impegnativa e del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali secondo i regolamenti delle Zone/SDS.

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali ed è la quota giornaliera che la residenza percepisce come corrispettivo per i servizi sanitari erogati, non solo in termini di cure, ma anche per l'acquisto di ausili e materiali di medicazione semplici. Nel caso di riconoscimento del diritto d'ingresso in una RSA, attraverso il titolo d'acquisto, la quota sanitaria è a carico del Servizio sanitario regionale.

La quota sociale è la quota giornaliera che la RSA percepisce dall'assistito o dalla sua famiglia come corrispettivo per i servizi alberghieri erogati. L'assistito può aver diritto ad una partecipazione economica del comune di residenza qualora il suo reddito o quello dei familiari non sia sufficiente a coprire la quota mensile e questo viene dedotto dai parametri del reddito-ISEE.

Qualora il cittadino usufruisca di questo servizio in forma privata il totale del corrispettivo giornaliero, risultante dalla somma della retta di parte sanitaria e della retta di parte sociale, è a suo esclusivo carico.

La fatturazione nei confronti sia degli ospiti con quota sanitaria a carico del SSR che di quelli privati avviene da parte dell'Azienda sanitaria con cadenza mensile e sempre successivamente alla fruizione del servizio. Non sono richiesti pagamenti anticipati.

La retta deve essere corrisposta mensilmente tramite Pago PA.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Informazioni

Dal momento dell'accesso, l'equipe degli operatori della struttura, aggiorna ed integra le informazioni relative alla persona utilizzando la cartella personale dove confluiscono tutte le informazioni dell'ospite.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità, di integrazione, di socializzazione, e/o quelle di tipo sanitarie (ove presenti) sono fornite dal Responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari, o ai rappresentanti legali.

Partecipazione

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato è composto almeno da due persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro, per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno o tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'Assemblea con tutti i familiari.

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati anche all'URP della USL Toscana Centro.

RILEVAZIONE GRADIMENTO

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

DISPOSIZIONI FINALI

Una copia della presente carta dei servizi sarà consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonché per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati. La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente carta dei servizi si rimanda alle normative sui servizi socio sanitari regionali e nazionali.

DESCRIZIONE DELLA COOPERATIVA GESTORE DELLA STRUTTURA

La Cooperativa Sociale **In Cammino** è sorta 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 dell'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 *Mission*

La Cooperativa non persegue fine di lucro e opera per raggiungere le migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro della propria azione la 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 favorendo la 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 propria presenza nel territorio collaborando con gli interlocutori pubblici e privati anche progettando e/o partecipando a progetti di crescita sociale;
- ✓ offrire servizi di elevata qualità nell'ottica del 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 della sua attività si ispira ai valori alla base del movimento cooperativo ed in particolare al valore della centralità della persona, sia nel riconoscimento e nella valorizzazione della propria base sociale sia nella filosofia che anima l'intera organizzazione, finalizzata a fornire servizi partendo dalle esigenze delle persone assistite e dei loro famigliari.

Il network societario

La Cooperativa In Cammino Onlus insieme alle Cooperative Ancora Servizi ed Aretè nel 2016 ha costituito ai sensi del DLCPS n.1577/1947 (Legge Basevi) il Consorzio Blu.

BLU è l'acronimo di Bisogni-Lavoro-Uomini, ovvero i tre punti cardine intorno ai quali ruota l'intera idea imprenditoriale del Consorzio: la volontà di dare vita ad un soggetto che risponda in maniera sempre più qualificata ai complessi bisogni di cura delle persone più vulnerabili (anziani, disabili, minori), partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro dei soci, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, sia esso colui che realizza o riceve il servizio offerto.

Blu è una nuova e più grande realtà in cui le cooperative consorziate (Àncora, In Cammino e Aretè) confermano la loro missione e mantengono viva la propria identità, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle singole esperienze, alla ricerca di soluzioni organizzative più efficaci, al passo con i tempi e con l'evoluzione del settore dei servizi alla persona.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali perseguiti sono i seguenti:

- ✓ **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 assistenziali per garantire e favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.
- ✓ **Partecipazione:** gli Ospiti 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 confacenti e gradite tra quelle proposte e illustrate 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.