CARTA DEI SERVIZI

RSA La Chiocciola

Via Dell'Osteria n°. 8, 50145 Firenze
Tel. 055/6934300
rsalachiocciola@consorzio-zenit.it

CONSORZIO ZENIT









CONTATTI

Per informazioni è possibile contattare il Responsabile della RSA dal lunedì al venerdì in orario di ufficio:

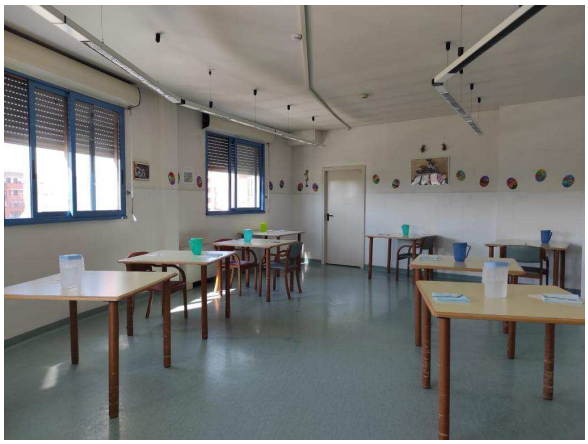
- Tel. 055 6934300
- Mail: rsalachiocciola@consorzio-zenit.it

La struttura è visitabile, previo appuntamento, se consentito dalle vigenti disposizioni nazionali e regionali.

Per contattare direttamente l'amministrazione del Consorzio Zenit:

Sede Amministrativa: Via del Guarlone 28, 50135 Firenze
Tel. 055/62601 Fax 055/6260434
E-mail: segreteria@consorzio-zenit.it

Infine, la RSA La Chiocciola è inserita, come previsto dal D.G.R.T. n. 496 del 25 giugno 2013, nel Portale **RSA della Regione Toscana,** cioè il portale per scoprire le Residenze sanitarie assistenziali autorizzate, accreditate e finanziate dal Servizio sanitario regionale https://servizi.toscana.it/RT/RSA/ .



Sistema Qualità certificato da BUERAU VERITAS Italia

INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI 4

2. IL CONSORZIO ZENIT E L'RSA LA CHIOCCIOLA 4

2.1. Descrizione Della Struttura 4

2.1 Principi Di Riferimento Nell'erogazione Dei Servizi 5

3. GIORNATA TIPO 5

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA 6

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI 8

6. MODALITÀ DI ACCESSO 10

6.1. Conservazione Del Posto 10

6.2. Dimissioni 11

6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato 11

6.4. Modalità Di Pagamento 11

7. NORME GENERALI PER LA VITA IN RSA 11

7.1. Norme Generali Di Comportamento 11

7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente 12

8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI 12

8.1 La Relazione Con I Familiari 12

8.2. Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami 13

8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari 13

8.4. Organismo Di Partecipazione 13

9. ALLEGATI 13

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi **rappresenta l'impegno preso nei confronti degli Ospiti e dei Familiari** da parte del Consorzio Zenit, della RSA e di tutti i lavoratori che lavorano in essa per offrire un ambiente capace di promuovere la salute e il benessere delle persone accolte.

Essa costituisce quindi un importante strumento che **permette di conoscere meglio la struttura, i servizi, gli obiettivi e le modalità di gestione** e di controllo sull'operato della stessa, ma costituisce anche **un'opportunità per confrontarsi assieme ad Ospiti e Familiari** su come migliorare la qualità del nostro servizio.

2. IL CONSORZIO ZENIT E L'RSA LA CHIOCCIOLA

Il **Consorzio Zenit** nasce nel 1989 a Firenze con l'obiettivo di rafforzare l'azione sociale di un gruppo di cooperative operanti da anni nei servizi alla persona. La sua ***mission*** è perseguire **l'interesse generale della comunità** alla **promozione umana** ed **all'integrazione sociale** dei cittadini, prendendosi cura delle **persone più fragili e delle loro relazioni di vita, combinando umanità, competenze e innovatività**.

Coerentemente con la mission del Consorzio, la **RSA La Chiocciola** è impegnata nel:

- garantire un **ambiente di vita sereno, accogliente e sicuro**, personalizzato e di tipo familiare;
- **mantenere/promuovere le abilità cognitive, funzionali e sociali** residue e la propria **autostima**;
- favorire l'instaurarsi di **relazioni altamente significative** tra tutte le persone coinvolte nella vita della struttura (Utenti, Operatori, Familiari/Tutore) e con il territorio.

Nell'Allegato 01 si riporta una breve sintesi della Politica per la Qualità del Consorzio Zenit.

2.1. Descrizione Della Struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "LA CHIOCCIOLA" è una struttura residenziale del Consorzio Zenit che offre ai propri Ospiti servizi socio-assistenziali, infermieristici, di animazione e di riabilitazione, volti al **mantenimento dell'autonomia** ed alla **promozione complessiva della salute** della persona. Per questo, la Residenza pone attenzione ai bisogni, alla storia, al patrimonio affettivo e relazionale di ogni Ospite, in modo tale da sostenerlo nel proprio progetto di vita.

La struttura è in grado di accogliere 70 ospiti ed è disposta su un unico piano, suddivisa in due ali (A e B). Tutte le camere consentono le manovre di spostamento per gli utenti non deambulanti. Gli arredi delle camere, finalizzati a **ricreare un ambiente il più familiare possibile**, comprendono: letti, comodini, armadi, sedie, campanello per la chiamata del personale, telefono al piano.

In ala "A" sono presenti due 2 bagni assistiti accessibili alle carrozzine ed 1 in ala "B". Al fine di consentire agli ospiti di sentirsi a proprio agio, ricreando un'atmosfera intima e familiare,

ciascun utente, nei limiti della normativa in materia di sicurezza e igiene, potrà personalizzare la sua camera con propri accessori.

In entrambe le ale (A e B) sono presenti una **sala pranzo** con cucinotto, e due **sale occupazionali** nelle quali è possibile fare attività ricreativa ed educativa, arredate che fungono da soggiorno per gli utenti.

Inoltre in ala "A" è presente una **sala occupazionale** che una volta alla settimana viene usata per le funzioni religiose.

In ala "B", è presente una ampia **palestra**, dove vengono svolte attività fisiche, ricreative e fisioterapiche.

E' assicurata l'accessibilità dell'utenza in tutta la struttura, l'accessibilità al giardino e l'uscita è garantita da un ascensore interno.

2.1 Principi Di Riferimento Nell'erogazione Dei Servizi

Tutte le attività e le prestazioni offerte dalla RSA "LA CHIOCCIOLA" sono realizzate a favore di ogni persona accolta nel pieno rispetto dei seguenti principi di:

- **Eguaglianza:** Gli operatori della RSA sono consapevoli di svolgere un servizio fondamentale con al centro la persona, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.).
- **Imparzialità e continuità:** Gli operatori della RSA sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale ed obiettivo nei confronti di tutti gli utenti, oltre che ad erogarle con continuità, regolarità e senza interruzione.
- **Umanità:** Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità, nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.
- **Partecipazione dell'Ospite e delle persone care:** La RSA si impegna a favorire in ogni modo la partecipazione e le relazioni con l'ambiente familiare e sociale di provenienza e ad ascoltare le proposte o suggerimenti di Ospiti e Familiari sia direttamente sia attraverso l'Organismo di Rappresentanza.
- **Efficacia ed efficienza:** tutte le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

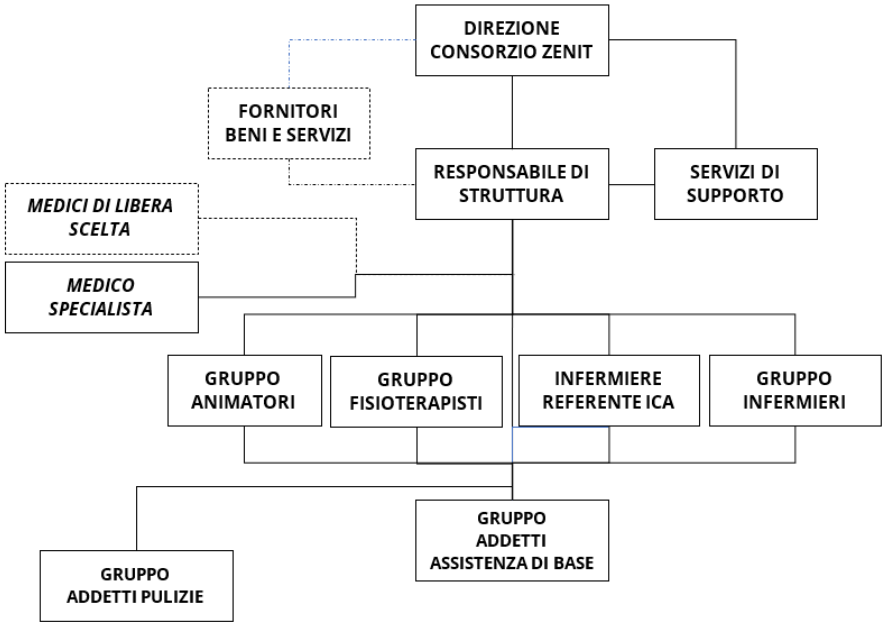
3. GIORNATA TIPO

La giornata tipo nella RSA si articola con le modalità di seguito descritte, compatibilmente e **nel rispetto delle condizioni fisiche**, dei **ritmi di vita** e della **volontà degli Ospiti**.

Fascia oraria	Attività
7.00 - 9.30	Risveglio – supporto per l'alzata, sura della persona e igiene personale
8.30 - 9.30	Colazione
9.30 - 11.30	Attività socio-educative, riabilitative ed occupazionali individuali e di gruppo da programma Attività assistenziali, bagni assistiti e cambi assistiti come da programma, idratazione, igiene delle mani

11.30 - 13.30	Preparazione al pranzo e pranzo per ospiti allettati Preparazione al pranzo e pranzo in sala per gli altri ospiti
13.30 - 15.30	Messe a letto per riposo pomeridiano Bagni assistiti e cambi assistiti come da programma Alzate dopo il riposo pomeridiano Attività socio-educative, riabilitative ed occupazionali individuali e di gruppo da programma Preparazione alla merenda con igiene delle mani
15.30-16:30	Merenda
16.30 - 18.00	Socializzazione, attività conversazionali e attività libere ludico ricreative a scelta degli ospiti. Cambi assistiti su necessità e igiene delle mani
18.00 – 19.30	Preparazione alla cena e cena per ospiti allettati Preparazione alla cena e cena in sala per gli altri ospiti
19.30 - 21.00	Igiene personale e assistenza per il riposo notturno
21.00 – 07.00	Assistenza notturna

4. ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA



Per l'Organigramma Nominativo si rinvia all'Allegato 03.

Figura	Attività
Direzione Consorzio Zenit	• Organizzazione generale dei processi e delle risorse • Pianificazione delle politiche e dei sistemi Qualità e Sicurezza delle cure • Gestione dei rapporti con i principali stakeholder (Enti Pubblici, sindacati, associazioni ecc..) • Project management e controllo di gestione • Riesame e valutazione andamento del servizio
Responsabile di struttura	• Coordinamento delle attività, garantendo il rispetto delle regole e supportando l'integrazione delle loro attività a favore della qualità del servizio. • Promuove la costante qualità delle prestazioni e verifica i risultati conseguiti, anche individuando le aree critiche e i problemi emergenti.

	• Collabora, nell'ambito dell'Équipe Multiprofessionale, alla definizione dei programmi di assistenza per ogni Utente • Assicura la corretta gestione dei rapporti con i familiari e tutori degli Ospiti, improntata a collaborazione e comprensione dei problemi. • Si coordina con le funzioni amministrative per garantire l'approvvigionamento delle risorse materiali necessarie
Infermiere	• Assiste il medico di base durante gli accessi alla struttura ed è responsabile dell'attuazione delle prescrizioni mediche, nelle sue diverse fasi (somministrazione terapie e medicazioni, prenotazione visite, organizzazione trasporto, acquisto farmaci, rifornimento dei presidi, ecc.); • Monitora le condizioni psico-fisiche dell'Utente e attua gli interventi di urgenza seguiti da immediata richiesta medica; • Pianifica e controlla l'attività assistenziale degli operatori finalizzata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali degli Utenti. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio infermieristico (locali, attrezzature, arredi) e della gestione/custodia dei farmaci. • Si coordina con le altre figure dell'Equipe Multiprofessionale nella realizzazione degli obiettivi del Piano Assistenziale Individualizzato. • Si coordina con l'Infermiere referente ICA e covid 19 per i monitoraggi necessari su Ospiti e lavoratori.
Infermiere ICA	• Referente per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per COVID-19 • Addestra il personale al corretto uso dei DPI • Verifica che siano eseguiti i monitoraggi necessari sugli ospiti
Medico specialista	• Assistenza e cura ad anziani affetti da patologie acute o croniche riacutizzate con caratteristiche di complessità, rappresentate in particolare da: disturbi cognitivi e comportamentali • Effettua valutazioni da inoltre all'Azienda Sanitaria per richiedere l'inserimento dell'Utente nel nucleo specialistico "gravi disturbi del comportamento" • Collabora con i MMG per le eventuali variazioni di terapie farmacologiche • Partecipa alla stesura e verifiche successive dei PAI
Fisioterapista Terapista della riabilitazione	• Attua le terapie riabilitative prescritte dai medici specialistici • Definisce e realizza programmi di riattivazione funzionale e motoria, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. • Pianifica e controlla l'attività assistenziale degli operatori addetti all'assistenza finalizzata al soddisfacimento dei bisogni di mobilizzazione e mobilità, alla prevenzione delle cadute e allo sviluppo di lesioni da decubito • In collaborazione con l'Animatore, pianifica e realizza attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali. • E' responsabile delle risorse messe a disposizione del servizio riabilitazione (locali, attrezzature, arredi) e della gestione/manutenzione degli ausili
Animatore	• E' responsabile dell'intervento personalizzato di sostegno socio-relazionale, finalizzato al mantenimento delle relazioni familiari e di vicinato, al mantenimento dell'integrazione sociale, al supporto emotivo e morale, in particolare per gli utenti in fase terminale. • In collaborazione con il Fisioterapista, pianifica e realizza attività di terapia occupazionale, stimolazione cognitiva e di contenimento/miglioramento di disturbi comportamentali. • Pianifica e realizza il programma di animazione comunitaria, con il coinvolgimento dei familiari e delle risorse della comunità locale.
Operatore addetto all'assistenza di base	• Svolge assistenza diretta alla persona in tutte le sue necessità di base (igiene e cura della persona, alimentazione, mobilità, evacuazione, riposo). • Assiste l'Utente nella cura dell'unità di vita (letto, comodino, armadio) e del suo guardaroba (insieme ai familiari). • Instaura e mantiene con l'Utente un rapporto interpersonale autentico, rispettoso, gentile, professionale. • Su indicazione degli infermieri o terapisti, svolge compiti di semplice attuazione e privi di rischio sanitario come, ad esempio, posizionamenti e mobilizzazione per la prevenzione di piaghe da decubito, aiuto alla corretta deambulazione, ecc..

	• Può anche avere compiti specifici come addetto alla lavanderia, cucina, stireria, guardaroba, etc.
Addetto alle pulizie	• Mantiene l'igiene e la pulizia degli ambienti al fine di mantenere il confort adeguato.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

In generale, la promozione della salute dell'Ospite è perseguita coniugando le terapie farmacologiche con attività di rieducazione funzionale (mobilitazione, riabilitazione) che mirano al mantenimento, se non al recupero, dell'autonomia residua. In particolare tali attività sono finalizzate a:

- riabilitazione globale (neuro-motoria, occupazionale, urologica, ...), con lo scopo di attenere un recupero che consenta anche un eventuale ritorno al domicilio;
- riabilitazione di mantenimento/stabilizzazione, al fine di evitare il peggioramento;
- riattivazione psico-sociale, con lo scopo di impedire l'instaurarsi e/o il consolidarsi di situazioni di emarginazione ed isolamento;
- prevenzione sindrome da immobilizzazione (piaghe da decubito, infezioni, peggioramento deficit motori e compromissione cognitiva, ...) nei pazienti completamente non autosufficienti e stabilmente allettati; in questo caso, l'obiettivo assistenziale complessivo è il recupero di ogni risorsa psico-fisica dell'anziano utilizzando le «normali» attività quotidiane ed evitando che i tempi diurni siano trascorsi «a letto»;
- adeguata assistenza psicologica ai malati terminali, unitamente al sostegno morale e l'assistenza spirituale, per un accompagnamento dignitoso all'evento «morte», ivi compresa l'elaborazione del «lutto» da parte del nucleo familiare.

Oltre alla dimensione sanitaria, il Consorzio Zenit presta una particolare attenzione all'organizzazione della dimensione "residenziale del servizio", che richiede il massimo rispetto dei ritmi di vita dell'Ospite, in modo da favorirne l'autonomia in attività quali il lavarsi, l'alimentarsi, l'alzata mattutina, il riposo pomeridiano e notturno. Nella RSA, gli anziani devono sentirsi come a casa propria, poter utilizzare al meglio gli ambienti comuni e personalizzare i propri spazi. Non solo, devono poter rimanere connessi con la loro rete familiare, amicale e sociale. L'impegno per la socializzazione ricorre anche al volontariato e alle risorse esterne presenti nel quartiere e nell'ambito cittadino in cui è inserita la struttura.

I servizi vengono erogati sulla base dell'intervento personalizzato, elaborato dall'Equipe Multidisciplinare dell'RSA. Entro 30 giorni dall'inserimento, ciascuna figura dell'Equipe definisce la propria parte del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), individuando gli obiettivi assistenziali, le attività, i tempi e le modalità di verifica del proprio intervento professionale.

Di seguito la descrizione dei servizi offerti:

Servizio	Descrizione
Servizio di assistenza medica	- E' garantito attraverso l'accesso del Medico di base alla struttura; - Per gli Ospiti inseriti nel modulo specialistico "gravi disturbi del comportamento" è presente un Medico specialista.
Servizi assistenziali	- Assistenza infermieristica - Assistenza tutelare nell'arco dell'intera giornata

	- Rieducazione funzionale e terapia fisica - Riabilitazione cognitiva e tecnico-operativa - Attività socio-educative
Servizio di animazione	Volto al mantenimento del desiderio della persona di sentirsi ancora attiva, interessata, partecipe. Ciò avviene mediante varie attività di stimolazione cognitiva (lettura di giornali, giochi enigmistici, attività di orientamento alla realtà, ecc.) e l'uso di molteplici linguaggi espressivi (teatro, pittura, manipolazione, canto, ecc.).
Servizi per il comfort	- Vitto giornaliero completo. Il menu è diversificato in base alle varie stagioni, con tripla scelta dei primi e secondi piatti e doppia scelta per i contorni; la scelta delle pietanze si effettua giornalmente. Saranno garantite all'utente le diete particolari prescritte dal medico curante. - Servizio di lavanderia alberghiera, lavanderia e guardaroba degli indumenti intimi personali di uso corrente degli Utenti. - Posto letto, con comodino, armadio e arredo comune di camera, con bagno in camera; - Uso degli spazi e dei servizi comunitari della Residenza; - Igiene della camera (letto, armadio, comodino, bagno) e degli ambienti comuni.
Servizio di parrucchiere	- Una prestazione mensile (il servizio non verrà erogato nel caso di emergenza covid-19 come da disposizioni dell'azienda Sanitaria).
Servizio podologo	- Una prestazione mensile (nel caso di emergenza covid-19, sarà erogato solo per ragioni di salute come da disposizioni dell'Azienda Sanitaria).
Assistenza religiosa	- Su richiesta dell'utente, è favorita la sua partecipazione alle consuete pratiche religiose, mediante collaborazione con comunità religiose del territorio (In caso di emergenza covid-19 le pratiche religiose sono consentite da remoto)
Comunicazione con l'esterno	- Gli utenti hanno a disposizione un telefono per fare e ricevere telefonate e la posta in arrivo e in partenza degli utenti è prontamente gestita.

L'elenco aggiornato dei servizi e delle prestazioni è consultabile sul Portale delle RSA.
Si rinvia all'Allegato 04 per "Importo della retta e dei servizi a pagamento".

Altri servizi extra, cioè non coperti dalla retta, sono possibili a pagamento. Di seguito la descrizione di tale tipologia di servizi:

Servizi extra (a pagamento)	Descrizione	Costo delle prestazioni
parrucchiere	Le prestazioni aggiuntive di parrucchiere (oltre una volta al mese)	Elenco tariffario delle prestazioni è consultabile presso la Direzione
Lavanderia per indumenti Utenti	Il lavaggio degli indumenti (eccetto la biancheria intima) è a carico dei familiari. Per motivi di igiene e sicurezza, la struttura indicherà ai familiari una lavanderia industriale per l servizio.	
Farmaci non mutuabili	Tutti i farmaci prescritti dal Medico curante non rimborsati dal SSR e, quindi risultano totalmente a carico dell'utente.	Cfr. Tariffario della Farmacia di riferimento
Prestazioni sanitarie extra	Comprendono tutte le visite specialistiche, gli esami non coperti dal Servizio Sanitario Regionale che vengono richiesti dall'Utente e/o dai Familiari/Tutori.	tariffario dello specialista e/o laboratorio

Apparecchi protesici e ausili	La Residenza fornisce un preventivo di spesa a Familiari/Tutori la fornitura o riparazione di qualsiasi tipo di **protesi e/o ausili** rivolgendosi a specialisti.	tariffario dello specialista
Servizio di trasporto e di accompagnamento	Uso di **mezzi di trasporto** per rispondere ad esigenze di tipo personale dell'Utente/familiari/tutore.	tariffario esterno scelto dall'utente

Si ricorda che **l'acquisto degli indumenti** degli utenti **è di competenza dei Familiari/Tutori**. Dietro loro richiesta al Responsabile, motivata da situazioni personali/familiari particolari, gli operatori della struttura potranno collaborare a tale esigenza.

6. MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso avviene preferibilmente con il **contributo economico delle istituzioni pubbliche**, in alternativa **privatamente** con la retta a totale carico dell'assistito. Nel caso di richiesta di contributo economico, l'accesso avviene a seguito della valutazione multidimensionale svolta dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare del Distretto Socio-sanitario territorialmente competente, integrata dal Medico di base.

Le richieste di ammissione alla Residenza possono essere fatte direttamente dall'interessato o tramite i Comuni e/o A.S.L. di competenza e/o Società della Salute, previa presentazione dei seguenti documenti:

- **Scheda Informativa dell'Utente** compilata dal Medico Curante e/o Medico specialista o Medico della struttura sanitaria da cui viene dimesso
- Per la prevenzione al covid-19, **certificazione medica**, con data del giorno prima dell'ingresso, che attesti l'assenza di sintomi influenzali e referto negativo del **tampone molecolare** effettuato nelle 24 ore precedenti nel caso di dimissione ospedaliera o 48 ore se proveniente dal domicilio.
- **Contratto firmato** del degente o dei familiari al pagamento della retta.
- **Eventuale impegnativa di ricovero**
- **Eventuali documenti relativi all'invalidità** dell'Utente ai fini della richiesta di ausili.
- Un **documento di identità** valido e **codice fiscale**.
- **Tessera sanitaria magnetica**.
- **Certificazione del grado di autosufficienza**, **grado di isogravità**, **PAP** (Piano Assistenziale Personalizzato) rilasciato dai Servizi Sociali.
- **Eventuale certificazione di invalidità**.

Al fine di impedire la diffusione del covid-19, si prevede per i nuovi ingressi l'adozione di **misure idonee a garantire un filtraggio contro la diffusione del virus** in una possibile fase di incubazione.

E' previsto il **versamento di una cauzione** al momento dell'ingresso (la quota giornaliera moltiplicata per trenta giorni). La cauzione sarà restituita dopo il pagamento dell'ultima fattura a seguito di dimissioni.

6.1. Conservazione Del Posto

L'Ospite ha diritto alla conservazione del posto nei limiti consentiti dalla Convenzione con Comune ed A.S.L.

Qualora l'assenza si dovesse prolungare oltre i limiti previsti, i familiari potranno fare richiesta alla RSA di conservazione del posto che ne valuterà l'approvazione.

6.2. Dimissioni

La RSA potrà dimettere l'Utente:

- se le cause dell'inserimento si risolvono, su proposta del medico di fiducia e del curante.
- per inosservanza delle norme di comportamento da parte dell'Ospite, familiare o amico;
- per incompatibilità palese di altro tipo con l'ambiente della struttura.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali, secondo la normativa vigente. 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.

6.3. Tutela Della Privacy E Acquisizione Del Consenso Informato

Le **informazioni sullo stato di salute** dell'utente saranno fornite solo a Lui direttamente oppure, previo consenso, ai familiari o ad altre persone da lui delegate.

Al momento del ricovero verrà chiesto all'utente il **consenso al trattamento dei dati personali** per le esigenze specifiche della struttura. In caso di incapacità naturale, i dati saranno trattati con il consenso del tutore o curatore o amministratore di sostegno, se presenti, o in loro mancanza con il consenso del familiare che sottoscrive il contratto di ospitalità, salvo diversi indirizzi del Garante o obblighi di legge. L'accesso alla **documentazione riservata** contenuta nella Cartella Personale degli Utenti, è rilasciata **solo agli aventi diritto**, in base alle normative vigenti.

6.4. Modalità Di Pagamento

Il **pagamento** della retta deve avvenire in via anticipata, con **cadenza mensile**, entro e **non oltre il decimo giorno del mese** di riferimento, mediante bonifico su c/c bancario, bollettino di c/c postale oppure, preferibilmente **attivando il RID bancario**.

In caso di mancato pagamento nei termini, il Contraente è tenuto a corrispondere gli **interessi** di ritardato pagamento, calcolati al tasso Euribor maggiorato di 2 punti percentuali, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza. Il calcolo della retta decorre dalla data d'ingresso dell'Utente nella Residenza; farà fede fino prova contraria la data d'ingresso indicata sul contratto di ricovero stipulato o, in subordine, quella risultante dalla cartella personale.

7. NORME GENERALI PER LA VITA IN RSA

7.1. Norme Generali Di Comportamento

All'interno della RSA si rendono necessarie delle basilari norme di comportamento:

- La camera può essere personalizzata nei limiti dalle **norme igieniche** e nel **rispetto** degli spazi **degli altri residenti**.

- Ogni Ospite è tenuto ad osservare il silenzio dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e **dopo le ore 22.00**.
- I familiari sono pregati di **avvertire**, con almeno un giorno di preavviso, **per l'uscita** dell'Ospite.
- Non possono essere introdotti animali e elettrodomestici.
- I parenti e amici dell'Ospite **non possono erogare medicinali** e devono **chiedere autorizzazione** (anche non scritta) al personale infermieristico prima di erogare **alimenti e bevande** all'Utente stesso.

7.2 Gestione Dei Beni Dell'utente

E' possibile consegnare al Coordinatore un **fondo cassa** destinato alla **copertura di spese personali** dell'Ospite quali acquisto di farmaci, pagamento del servizio di lavanderia esterna, prestazioni a pagamento, ecc. Il Responsabile della struttura provvede alla registrazione di una Prima Nota e alla conservazione, per ogni spesa effettuata, dell'attestazione di acquisto o pagamento (fattura, ricevuta, scontrino, ecc.). L' Ospite può delegare, con richiesta scritta, all'effettuazione di spese o al ritiro dei contanti per sé stesso/a, a fronte del quale si allega fattura.

L'RSA invita parenti e Utenti a **non portare oggetti di valore**, di cui non si assume **nessuna responsabilità in caso di smarrimento**.

Per quanto riguarda altri beni dell'Utente, come ad esempio **carrozzine, materassini antidecubito, protesi di vario genere**, è il personale della RSA a provvedere per la loro gestione e manutenzione degli stessi. **La RSA risponde all'Utente e/o ai familiari di eventuali danneggiamenti** attraverso idonea copertura assicurativa.

8. LA CURA DELLE RELAZIONI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI

La promozione della salute richiede un forte **investimento** non solo in competenze tecniche di tipo sanitario, ma anche nella costruzione di **relazioni umane, di fiducia, con l'Ospite e la sua famiglia**. Ciò infatti è necessario per comprendere i bisogni più essenziali dell'Ospite e, così, accoglierlo pienamente nella sua complessità e unicità. Proprio a tal fine, l'RSA La Chiocciola col supporto del Consorzio Zenit, sostiene **la cura delle relazioni in ogni attività**, dal servizio infermieristico al servizio assistenziale, l'integrazione delle attività assistenziali tra le diverse figure professionali, il mantenimento dell'autonomia dell'ospite attraverso le attività riabilitative a lui più gradite, il rapporto con la famiglia, le persone care. Non solo, al fine di promuovere relazioni umane significative, l'RSA sostiene al suo interno la **presenza di volontari** impegnati nella realizzazione di attività integrative. Inoltre, al fine di mantenere i rapporti dei nostri Ospiti con la Comunità, obiettivo del Consorzio è tenere aperto e vivo il **rapporto con il territorio**, promuovendo i rapporti con enti, associazioni ed altri soggetti della Comunità locale.

8.1 La Relazione Con I Familiari

La RSA rappresenta una casa per l'ospite aperta all'accoglienza dei loro **familiari, amici, conoscenti** ed altre figure di riferimento, **che possono accedervi liberamente, salvo restrizioni normative in caso di emergenze sanitarie**.

Le visite dei familiari sono consentite liberamente tutti i giorni **dalle 10 alle 12 e dalle 15 alle 18**. Il libero accesso è limitato solo da situazioni di emergenza sanitaria. In questo caso saranno programmate con cadenza almeno settimanale le videochiamate o le telefonate ai familiari.

8.2. Segnalazioni, Suggerimenti E Reclami

Gli Ospiti, i Familiari/Tutori ed i Servizi Socio-sanitari competenti, possono presentare suggerimenti o reclami in merito a disfunzioni o non conformità del servizio. L'RSA assicura:

a) l'imparzialità, ovvero stesso trattamento verso gli utenti che avanzano un reclamo;
b) la riservatezza, per impedire che un reclamo non venga avanzato per timidezza dell'utente;
c) un equo trattamento per tutti, specialmente in situazioni che si presentano simili fra loro.

La segnalazione può essere effettuata sia oralmente, rivolgendosi al Responsabile del Servizio o ad uno degli Operatori in quel momento presenti nella Struttura, o per scritto, utilizzando l'apposito modulo disponibile in struttura (Allegato 05). Sarà sempre data prontamente risposta ai reclami ricevuti e comunque non oltre i trenta giorni.

8.3. Rilevazione Della Soddisfazione di Ospiti e Familiari

Il Consorzio Zenit **valuta annualmente la soddisfazione** per il servizio (con questionari, focus group ecc..) di Utenti, Familiari/Tutori, nonché raccoglie eventuali suggerimenti per il suo miglioramento (qualità attesa).

I risultati del rilevamento sono diffusi a tutti gli interessati e costituiscono spunto di riflessione **per il miglioramento continuo del servizio**.

8.4. Organismo Di Partecipazione

Gli Utenti, i loro familiari o tutori possono costituire un Organismo di partecipazione, eleggendo dei rappresentanti, per le seguenti finalità:

- **esaminare criticità** inerenti alla struttura o agli Utenti, da riferire al Consorzio;
- **promuovere iniziative socio-culturali**, in collaborazione con le realtà locali.

Il Coordinatore, ove lo ritenga necessario, partecipa ad ausilio dell'ordinato svolgimento delle riunioni. Delle riunioni dell'Organismo viene redatto apposito **verbale** che viene **affisso nella bacheca delle comunicazioni agli Utenti e familiari**.

È cura del Coordinatore convocare gli Utenti (se capaci) i familiari o i loro rappresentanti legali almeno ogni tre anni per la elezione dei loro rappresentanti, per la costituzione dell'organismo suddetto. Il funzionamento dell'Organismo non deve comportare aggravio di costi per la struttura né impedimenti per il regolare e sereno svolgimento delle sue attività.

9. ALLEGATI

Alla Carta sono allegati i seguenti documenti:
Allegato 01: Politica per la Qualità del Consorzio-Zenit-Sintesi
Allegato 02: Obiettivi per la Qualità

Allegato 03: Organigramma Nominativo
Allegato 04: Importo della retta e dei servizi a pagamento
Allegato 05: Segnalazioni e reclami cliente

Autorizzazione al Funzionamento	Autorizzazione n. 138 del 18/04/02 e voltura n. 2009/DD/02831 del 23/03/2009
Natura della Gestione della Struttura	Privato Sociale
Gestore della Struttura	Consorzio Zenit c.s.c. a r.l. - onlus

Rev.	Data	Posizione	Modifiche e motivazione	
06	02/01/2025	Tutto il testo	Aggiornamento	
			Responsabile di struttura	Legale Rappresentante
			Maria Grazia Destito	Andrea Blandi
				