



## Indice

Introduzione_____	pag. 3
Finalità_____	pag. 3
Principi ispiratori_____	pag. 3,4
Caratteristiche della struttura_____	pag. 4,5
Modalità di accesso e dimissioni_____	pag. 6
Accoglienza_____	pag. 6
Conservazione del posto_____	pag. 6
Orario visite_____	pag. 6
Dimissioni_____	pag. 7
Organizzazione del servizio_____	pag. 7
Prestazioni alberghiere_____	pag. 7
Servizi alla persona_____	pag. 7,8
Giornata tipo_____	pag.8
Assetto organizzativo interno_____	pag. 9
Tariffe delle prestazioni_____	pag. 9, 10
Gestione delle informazioni e partecipazione_____	pag. 10
Modalità di gestione dei reclami_____	pag. 10,11
Rilevazione gradimento_____	pag. 11
Disposizioni finali_____	pag. 11
Descrizione delle cooperative gestori della struttura_____	pag. 11,12

## INTRODUZIONE

Il presente documento denominato “Carta dei servizi dell’Rsa Le Lame 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. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’USL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

## FINALITA’

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso Rsa Le Lame 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 alla struttura e le regole di erogazione dei servizi sono uguali per tutti;
- **Imparzialità:** i rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- **Continuità:** 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 ridurre la durata e per arrecare il minor danno possibile agli utenti;
- **Partecipazione:** la partecipazione dei familiari/tutori degli utenti e delle associazioni dei familiari e la loro collaborazione sono sempre garantite attraverso il comitato di collaborazione. 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 famigliari/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 Le Lame è una struttura residenziale dedicata all'accoglienza continuativa o temporanea di persone adulte e anziane non autosufficienti, gestita dall'ATI Proges – Borro in regime di appalto per la ASL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio- sanitari rivolti a persone adulte e anziane non autosufficienti (specificare tipologia persone).

La Rsa Le Lame è finalizzata all'accoglienza (temporanea o permanente) di persone adulte e anziane non autosufficienti le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e/o sanitarie permettono di usufruire di questo servizio e che sono titolari di un progetto assistenziale individuale di inserimento in struttura residenziale.

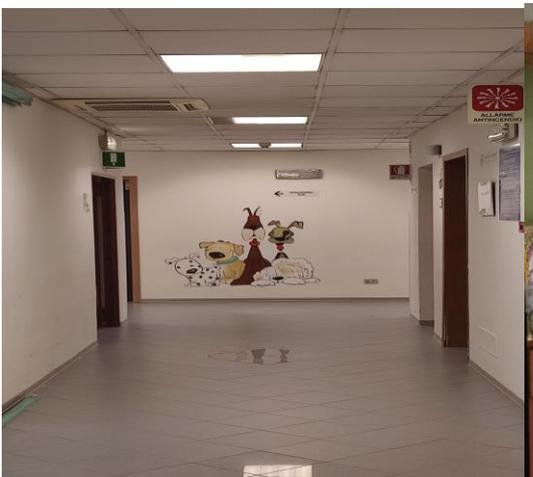
La struttura è autorizzata al funzionamento per 40 posti sia temporanei che definitivi.

La Rsa Le Lame fornisce interventi socio-assistenziali e socio-sanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell'individuo.

La Rsa è ubicata in Via delle Lame, 22, ad Agliana (PT).

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro, con una superficie di circa 1860 m2 ed è costituito da un edificio a pianta quadrata di due piani fuori terra ed in piccola parte su tre piani. Al piano terra sono collocati spazi e servizi comuni come la sala da pranzo, la cucina, gli spazi per il parrucchiere, gli uffici e l'infermeria, nonché gli spazi dedicati al centro diurno. Al piano primo, sono collocate le camere da letto con bagno. In copertura si trovano la centrale termica alimentata a gas naturale ed il gruppo frigorifero per il condizionamento estivo. Esternamente la struttura è circondata da un giardino, ad uso esclusivo della RSA e del centro diurno, coperto da manto erboso, essenze, arbusti, alcune alberature ed attrezzato con gazebo ed alcuni arredi. L'accesso principale s'identifica

immediatamente per la presenza di ampio loggiato. La caratteristica principale di tale immobile è l'ampia zona a giorno realizzata al centro del fabbricato che, essendo sviluppato per tutta l'altezza, prende luce direttamente dalla copertura che è realizzata interamente a vetro. Gli infissi esterni sono in alluminio dotati di elementi oscuranti.



## **MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI**

La Rsa Le Lame accoglie persone adulte e anziane non autosufficienti di età compresa tra uguale o maggiore di 65.

In base alla Legge RT 66/2008 la presa in carico del cittadino anziano non autosufficiente si attiva con la presentazione della scheda di accesso e valutazione del bisogno alla zona Distretto/SDS e conseguente elaborazione di un piano assistenziale individuale.

Sarà la UVM a definire il progetto personalizzato e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/Sds.

## **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**

Per eventuali brevi periodi di assenza giustificata, il posto viene conservato secondo i criteri stabiliti dall'Accordo Quadro di cui alla l. RT 995/2017.

## **ORARIO VISITE**

La Rsa Le Lame prevede orari per le visite dei parenti e degli amici, preferibilmente nella fascia oraria 10:00 – 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00. Qualora sia richiesta una particolare assistenza da parte dei familiari, la Direzione potrà autorizzare fasce orarie di accesso più ampie.

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 ammissioni temporanee;
- Inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni dell'équipe multidisciplinare competente per territorio (UVM a seconda della tipologia di persone);
- Richiesta di dimissioni volontarie;
- Gravi infrazioni del regolamento interno.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nella Rsa Le Lame vengono erogate le seguenti prestazioni:

### Prestazioni alberghiere:

- **Servizio mensa:** il vitto, fornito da Cirfood, è vario ed alternato, garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti;
- **Servizio lavanderia e guardaroba:** il servizi di lavanderia biancheria piana è garantito dall'azienda Sogesis, gli indumenti degli ospiti vengono invece lavati in struttura da personale interno;
- **Pulizie degli ambienti:** sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

### Servizi alla persona:

- **Assistenza di base e alla persona:** erogata da operatori addetti e 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:** E' assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

- **Attività educativa e di animazione:** E' assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.
- **Parrucchiere/Barbiere/Podologo/Pedicure** sono assicurati a tutti gli ospiti nella misura di una volta al mese; oltre alla prestazione mensile prevista nella quota sociale, è possibile richiedere ulteriori prestazioni. La richiesta va formalizzata alla Direzione della struttura tramite mail. Il pagamento delle ulteriori prestazioni verrà fatturato mensilmente direttamente al richiedente
- **Altre attività:** Sostegno psicologico.
- **Assistenza specialistica:** E' garantita l'attività specialistica all'interno dell' RSA attraverso medici specializzati su appuntamento, tramite ASL (medico geriatra, psicologo ecc);
- **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**

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e di ritmi di vita degli ospiti.

### **Mattina:**

La giornata inizia con il risveglio, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pranzo in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

### **Pomeriggio:**

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino.

Merenda.

### **Sera:**

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura.

*N.B. Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese.*

## **ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO**

La Direzione della struttura è assegnata alla Coop Proges.

Il personale, è dipendente dell'ATI Proges - Borro 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 2028 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;
- Responsabile delle attività sanitarie;
- Responsabile delle attività assistenziali;
- Manutentore.

La gestione del servizio si avvale del personale dell'ATI Proges – Borro 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. L'importo della retta complessiva è definita dalla USL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la USL TC invia alla persona, familiare o rappresentante legale.

## **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 tre 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, è altresì possibile contattare la

direzione all'indirizzo mail [direzione.lelame@proges.it](mailto:direzione.lelame@proges.it) . 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 mettendo in conoscenza la USL TC.

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 DELLE COOPERATIVE GESTORI DELLA STRUTTURA**

**Proges** è una cooperativa sociale nata a Parma nel 1993; oggi è tra le cooperative sociali leader in Italia dei servizi integrati alla persona. Opera nel settore educativo con nidi, scuole dell'infanzia, comunità educative e assistenza ai disabili; lavoriamo nel settore sociosanitario e della salute mentale con servizi residenziali e domiciliari, centri diurni, reparti riabilitativi e hospice.

Benessere, autonomia e qualità della vita: sono questi i capisaldi attorno ai quali costruiamo i progetti personalizzati di assistenza agli anziani.

I nostri servizi di cura domiciliare, i centri diurni e le strutture residenziali mettono al centro la libertà e l'unicità dell'anziano.

La **Cooperativa Sociale il Borro** è una Cooperativa Sociale di tipo A, iscritta all'Albo regionale Toscano delle Cooperative Sociali col numero di iscrizione FI-90 D.D.857 del 24/04/2001.

Da più di vent'anni, grazie all'impegno e alla professionalità dei suoi operatori, coniuga la qualità delle prestazioni con la sussidiarietà e la solidarietà, in particolare rispetto all'umanizzazione e alla personalizzazione del rapporto di cura. I principi a cui da sempre si ispira sono stati e sono la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario. Il proprio punto di forza è rappresentato dal legame con il territorio e la creazione di intense sinergie con enti, associazioni e varie realtà di volontariato sociale.

La *Mission* della Cooperativa il Borro nello svolgimento della propria funzione pubblica si traduce nel perseguimento dell'interesse generale della comunità, attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi finalizzati all'integrazione sociale dei cittadini in situazioni di disagio, con l'obiettivo prioritario del raggiungimento della soddisfazione dell'utente attraverso un'attenta osservazione e valutazione dei bisogni e il supporto al caregiver.

La Cooperativa Il Borro opera con circa 200 soci lavoratori e si occupa dell'erogazione di servizi socio sanitari, con servizi residenziali e domiciliari, centri diurni, rivolti alla persona mediante percorsi assistenziali integrati, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione.