



CARTA DEL SERVIZIO

Residenza sanitaria per disabili (RSD) Il borgo dei colori

L.R. 82/2009 e successive modifiche

Lettera di benvenuto

Gentile Signore/a

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la "Carta del Servizio" della Residenza sanitaria per disabili (RSD) Il borgo dei colori, sita a Lorenzana (PI) in via Vecchia Pisana Livornese n.13, documento che permetterà di conoscere meglio la struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che la RSD si propone per rispondere in modo efficace ai bisogni ed alle aspettative degli ospiti e dei familiari/tutori.

Tuttavia la carta dei servizi non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento che le viene offerto perché lei possa contribuire allo sviluppo del progetto sanitario e assistenziale che la riguarda.

A lei e ai suoi familiari/tutori/Ads è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura: la invitiamo quindi ad offrirci i suoi suggerimenti ed a segnalare eventuali disservizi.

La RSD si impegnerà a venire incontro alle sue esigenze ed a garantire un soggiorno confortevole.

Confidiamo nella sua collaborazione per migliorare il benessere di tutti gli ospiti della Residenza, perché questo è lo scopo del nostro lavoro.

Indice

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUZIONE | 5 |
| 1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore..... | 5 |
| 1.2 Presentazione della RSD Il borgo dei colori | 7 |
| 1.3 Impegni..... | 8 |
| 1.4 Diritti degli ospiti..... | 9 |
| 2 INFORMAZIONI SULLA RSD IL BORGO DEI COLORI | 10 |
| 2.1 Ubicazione..... | 10 |
| 2.3 Organizzazione del personale..... | 12 |
| 2.4 L'accoglienza in struttura..... | 12 |
| 2.4.1. Modalità di accesso | 12 |
| 2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura | 13 |
| 2.5 Cosa portare..... | 13 |
| 2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso | 13 |
| 2.6 Giornata tipo | 14 |
| 2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 2.8 Diritto dell'ospite alla personalizzazione della camera..... | 16 |
| 2.9 Comunicazione degli ospiti con l'esterno | 16 |
| 2.10 Dimissioni | 17 |
| 2.11. MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA | 17 |
| 3 SERVIZI OFFERTI | 18 |
| 3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona..... | 18 |
| 3.2 Assistenza medica | 19 |
| 3.3 Assistenza infermieristica | 20 |
| 3.4 Attività riabilitativa e di animazione | 20 |
| 3.4.1 Fisioterapia..... | 20 |
| 3.4.2 Terapia occupazionale | 21 |
| 3.4.3 Attività di animazione..... | 21 |
| 3.4 Ristorazione..... | 22 |
| 3.5 Lavanderia e Pulizia degli ambienti..... | 23 |
| 3.6 Parrucchiere, barbiere, podologo | 23 |
| 3.7 Assistenza religiosa | 23 |
| 3.8 Servizio di trasporto e accompagnamento | 23 |
| 3.9 Servizio di manutenzione | 24 |
| 3.10 Volontariato | 24 |
| 5. GARANZIA SULLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE..... | 25 |
| 6 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza | 25 |
| 6.1 Meccanismi di tutela e verifica..... | 25 |
| 6.2 Reclami | 27 |
| 5.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti..... | 27 |
| 5.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori | 27 |

5.5 Sistema qualità.....29

1. INTRODUZIONE

1.1 Alcuni cenni storici sul soggetto gestore

Gruppo Paim è una cooperativa sociale impegnata, tra le tante funzioni, a perseguire l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, in un'ottica di sviluppo e di innovazione, sin dal 1992.

Una delle attività prevalenti di Gruppo Paim è quella di svolgere progettazione ed erogazione di Servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi ponendo al centro del proprio agire una cultura di cittadinanza e di welfare, capace di rispondere a scenari in continuo mutamento.

Nel predisporre la sua idea progettuale, nell'ambito dei servizi alla persona, la cooperativa si è contraddistinta nel suo operato attraverso principi fondati su valori quali:

- centralità della persona;
- territorialità;
- efficienza ed efficacia del sistema gestionale;
- correttezza e trasparenza nei rapporti negoziali;
- attenzione ai bisogni ed alle aspettative degli interlocutori interni ed esterni.

Grazie alle competenze maturate negli anni, tali valori sono stati condivisi con operatori, famiglie, utenti e committenti pubblici e privati.

Il patrimonio di esperienza e professionalità della Cooperativa, inoltre, ha reso possibile la costituzione di sinergie e di reti di promozione e protezione sociale anche attraverso la collaborazione con Consorzi, Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Scuole, Associazioni di volontariato e Università.

Gruppo Paim, per le attività che svolge, si trova quotidianamente a gestire ospiti con esigenze e problematiche che richiedono l'impiego di risorse umane, materiali e professionali dedicate, tali per cui, grazie alle numerose collaborazioni attive, si è dato vita, dal gennaio 2008, ad un Comitato Scientifico che conta la presenza di affermati Professionisti in campo Universitario e Medico che contribuiscono giorno dopo giorno al perfezionamento della qualità dei servizi offerti.

Attraverso la gestione in proprio o per Enti pubblici e privati, la cooperativa nel suo operato conta numerosi servizi per le aree di competenza (area infanzia e minori, area disabilità, area anziani, area salute mentale, area servizi territoriali). In particolare, per quanto riguarda l'area anziani, la Cooperativa garantisce due differenti tipologie di risposte ovvero l'assistenza a carattere semi-residenziale e quella a carattere residenziale in cui la finalità è garantire la permanenza dell'utente nel proprio ambiente di vita e sociale, favorendo una sua partecipazione attiva e un ruolo da protagonista, limitando ed evitando fenomeni di emarginazione, isolamento, disagio sociale e psico-fisico.

Le strutture semi-residenziali offrono un'attività assistenziale che si svolge all'interno del Centro Diurno ed hanno il duplice scopo di supportare i nuclei familiari/tutori che si occupano quotidianamente della persona e di favorire il recupero o il mantenimento delle Capacità psicofisiche residue, al fine di consentire alla persona la permanenza presso proprio domicilio.

Le strutture residenziali si rivolgono a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che non hanno la possibilità di permanere in famiglia e che necessitano di un sostegno rispetto alla cura di sé, alla gestione della vita quotidiana, alla realizzazione di esperienze di vita, di autonomia, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione.

All'interno di queste strutture si offrono servizi alberghieri, riabilitativi, di assistenza medica ed infermieristica, erogati in base alla specifica natura del bisogno assistenziale dell'utente.

Tutto il personale impiegato nei servizi di Gruppo Paim, partecipa con continuità ai percorsi formativi e di aggiornamento in materia di Sicurezza nei luoghi di lavoro., Primo soccorso, Antincendio, Igiene alimentare, Privacy e a formazione specialistica di alto , attinente alle mansioni svolte.

1.2 Presentazione della RSD Il borgo dei colori

La RSD -Il Borgo dei Colori- si propone di offrire servizi e prestazioni sociali, assistenziali e sanitarie a favore di persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, con disabilità fisica e/o psichica, con attestazione di gravità ai sensi della L.R. 41/05; la Residenza può ospitare fino a 32 pazienti, di cui 25 in convenzione con i servizi sociali della ex zona pisana e valdera dell'AUSL Toscana Nord-Ovest.

La RSD ha come obiettivo fondamentale la salvaguardia e la valorizzazione della persona nella sua globalità.

Al momento dell'ingresso, la struttura avrà cura di accogliere la persona con il suo patrimonio di vita, la sua storia e le sue relazioni, così da garantire nel tempo risposte adeguate e personalizzate ai bisogni ed alle aspettative delle singole persone.

Chi entra in una struttura residenziale porta con sé paure ed aspettative; a questo si aggiunge la mancanza di familiarità con l'ambiente, condizione che può generare stati di ansia e difficoltà di ambientamento.

La struttura si adopera per garantire il pieno rispetto della dignità, dell'autonomia e della riservatezza personale, un elevato livello di assistenza tutelare e di prevenire perdite ulteriori d'autonomia, per mantenere e recuperare, ove possibile, le capacità psichiche, fisiche, affettive e relazionali del soggetto.

1.3 Impegni

In tutti i servizi erogati, Gruppo Paim si impegna a mantenere i seguenti principi:

- dignità della persona: Gruppo Paim si impegna a garantire agli utenti le cure necessarie nel massimo rispetto della persona e della sua riservatezza;
- **mantenimento dei rapporti con i familiari/tutori/AdS e con la rete amicale: vengono facilitati ed incentivati i rapporti, coerentemente con il progetto personalizzato di ciascun ospite;**
- consenso informato: Gruppo Paim si impegna affinché l'operatore sanitario informi l'utente dei rischi collegati a particolari pratiche sanitarie, accertandosi che l'utente abbia ben compreso e sia consapevole;
- comportamenti corretti: Gruppo Paim garantisce che gli operatori adottino sempre con gli utenti un comportamento corretto ed educativo;
- rispetto degli orari: gli operatori di Gruppo Paim sono tenuti al rispetto degli orari stabiliti;
- legame con il territorio: in tutti i servizi erogati da Gruppo Paim, viene incentivato il legame degli utenti con il territorio, tramite i rapporti con il volontariato;
- identificazione del personale: Gruppo Paim garantisce che tutto il personale a contatto con l'utente, possa essere ben identificato tramite cartellino di riconoscimento che ciascun operatore è obbligato ad indossare;
- indagini di gradimento del servizio: Gruppo Paim si impegna ad effettuare tutti gli anni la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi, rispetto ai servizi offerti;
- risposta a reclami e segnalazioni: Gruppo Paim mette a disposizione i moduli per la segnalazione dei reclami e si impegna a dare risposta a ciascuno. Nel caso dei servizi territoriali, è possibile segnalare il reclamo direttamente al Responsabile del servizio.

Il ruolo delle residenze diventa fondamentale per la cura fisica ed il recupero integrale della persona ed è in questo contesto che la struttura Il borgo dei colori si colloca ponendo a fondamento della sua attività la visione della centralità della persona e della dignità della vita umana con l'obiettivo di rivolgere prevalentemente le attività alla fascia di persone in stato di bisogno sanitario e assistenziale.

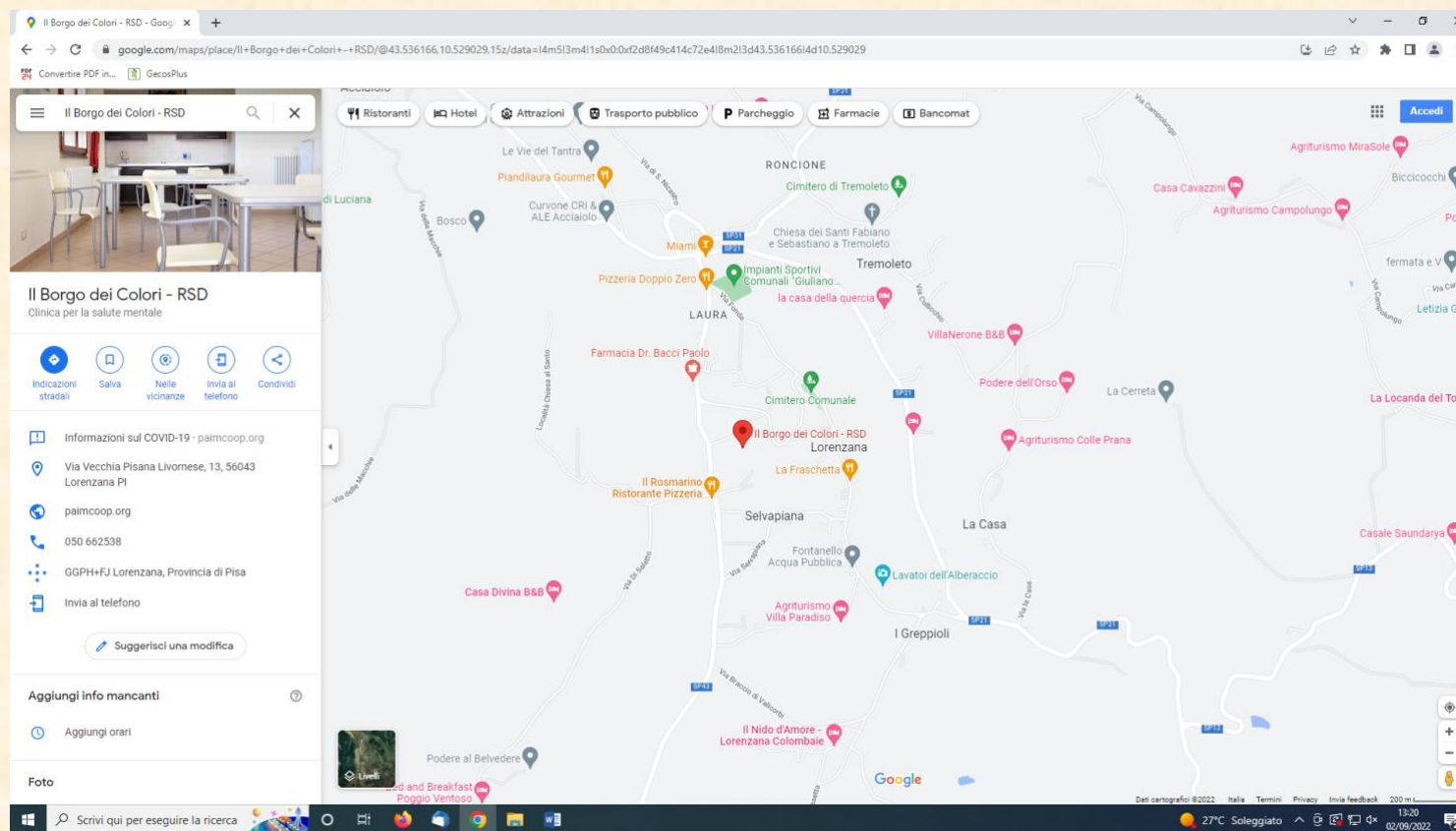
1.4 Diritti degli ospiti

In tutte le strutture di Gruppo Paim è favorita e promossa la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori all'organizzazione della struttura al fine di garantirne il miglior funzionamento ed un controllo diretto.

A tal fine Gruppo Paim promuove la costituzione di un Organo di rappresentanza per la tutela degli interessi degli utenti.

2 INFORMAZIONI SULLA RSD IL BORGO DEI COLORI

2.1 Ubicazione



La RSD Il borgo dei Colori si trova in via Vecchia Pisana Livornese n°13 Crespina- Lorenzana (Pisa).

Tel. e fax 050.662538

Mail: rsd.ilborgodeicolori@gruppopaim.it **Sito internet:** www.gruppopaim.it

La RSD è allocata in un'area con paesaggio campestre, ma abbastanza vicina al centro di Lorenzana. Circondata dal verde, la RSD è disposta su due piani, offre 16 camere doppie tutte con bagno dedicato. Permette di ospitare 32 persone.

L'edificio è suddiviso secondo la seguente ripartizione:

Piano terra

- Area ingresso
- Camere ospiti
- Infermeria
- Cucina e Sala pranzo
- Ufficio
- Sala relax
- Locali di servizio
- Bagno assistito

Piano primo:

- Camere ospiti
- Bagno assistito
- Cucina e Sala pranzo
- Sala colloqui familiari
- Palestra
- Sala attività ricreative

2.3 Organizzazione del personale

Il *personale impiegato* nella struttura è costituito da 23 operatori di cui:

- n.1 Responsabile di struttura
- n.1 Psichiatra consulente
- n. 9 Operatori Socio Sanitari (OSS)
- n.5 Infermieri
- n.1 educatori
- n.2 Animatore
- n.1 fisioterapista
- n.1 Assistente di base (ADB)

L'elenco del personale con la relativa qualifica professionale e il ruolo è affisso in bacheca presso l'ufficio della struttura; inoltre il personale è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

2.4 L'accoglienza in struttura

2.4.1. Modalità di accesso

L'accoglienza è sicuramente uno dei momenti di maggiori criticità dell'inserimento in struttura. È un processo complesso in cui la persona prende coscienza del cambiamento radicale che sta avvenendo nella propria quotidianità, sia dal punto di vista pratico-organizzativo che psicologico relazionale.

È quindi molto importante, quando possibile, avere il consenso dell'ospite all'ingresso: a tal fine sono auspicabili visite alla struttura e colloqui con il Referente di struttura, sia da parte dei familiari/tutori che dell'ospite stesso.

Le richieste di inserimento siano esse private che convenzionate, sono gestite in due liste di attesa diversificate e sono inserite in due graduatorie presenti presso l'ufficio del Referente di struttura, e seguono un criterio di inserimento temporale, dando precedenza alle richieste di inserimento in convenzione.

Nel momento dell'ingresso dell'ospite, l'équipe multiprofessionale provvederà alla redazione del piano educativo individualizzato (PEI) che dovrà contenere:

- il programma delle attività e delle prestazioni che saranno attuate all'interno della struttura
- l'eventuale terapia farmacologica
- i presidi e gli ausili necessari

La retta è onnicomprensiva e include le prestazioni di carattere medico-sanitario, infermieristico-assistenziale e ricreativo-alberghiero previste dalle normative.

Lo stato di salute di ogni ospite viene continuamente monitorato con appositi strumenti di valutazione. Durante le riunioni periodiche dell'équipe tali valutazioni vengono utilizzate per il controllo ed il miglioramento dei piani di trattamento.

2.4.2 Chi può essere accolto nella struttura

La RSD nello specifico può accogliere persone con età comprese tra 18 e 65 anni, con disabilità fisica e/o psichica, con attestazione di gravità ai sensi della L.R. 41/05.

All'ingresso dell'ospite si svolgono la visita medica e l'osservazione infermieristica, la valutazione dello stato di salute fisica, psichica e funzionale dell'ospite. Seguirà un periodo di osservazione di almeno 30 giorni, da parte di tutta l'équipe multiprofessionale della struttura, per poter meglio individuare gli interventi e le attività adeguate, finalizzate al mantenimento o al miglioramento delle capacità residue dell'ospite.

2.5 Cosa portare

2.5.1 Documentazione da presentare all'atto dell'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura l'ospite deve presentare:

- Documento di riconoscimento

- Codice fiscale
- Eventuale esenzione Ticket
- Documentazione sanitaria

2.5.2 Elenco capi di abbigliamento e oggetti personali consigliati per gli ospiti

Per il soggiorno all'interno della struttura si raccomanda di portare: pigiama, indumenti intimi, pantofole, abiti comodi. Eventuali valori personali vengono registrati ed opportunamente custoditi nella struttura.

2.6 Giornata tipo

L'organizzazione delle attività giornaliere all'interno della struttura, è articolata in modo tale da poter mantenere, entro limiti ragionevoli, orari e modalità vicini alle abitudini degli ospiti. Particolare importanza assumono il pranzo e la cena, occasioni fondamentali di convivialità, così come i diversi momenti ricreativi organizzati in stretta collaborazione tra il personale socio sanitario ed il personale di animazione. La giornata tipo è riportata a titolo di esempio sinteticamente nella tabella seguente:

| ORA | ATTIVITÀ | DESCRIZIONE |
|-------|--|---|
| 7.00 | Sveglia, igiene personale, alzata ospiti | Le alzate si eseguono in base a schemi predisposti dell'équipe che tengono sempre conto delle esigenze dell'ospite. Viene poi eseguita l'igiene, il cambio di eventuali presidi per l'incontinenza, la vestizione e il trasferimento in sala pranzo per la colazione |
| 8.30 | Colazione e somministrazione terapia farmacologica | La colazione è servita in sala pranzo; per particolari esigenze può anche essere servita in camera. La terapia farmacologica viene somministrata dall'infermiere. |
| 9.30 | Attività di animazione. | Partecipazione al programma di animazione: laboratori, uscite sul territorio, attività ricreative. |
| 13.00 | Pranzo | Gli ospiti vengono accompagnati a tavola per il pranzo, dopo aver effettuato l'igiene. Nei casi in cui sia necessario è prevista l'alimentazione assistita. Distribuzione terapia farmacologica |
| 14.30 | Riposo e momenti di relax | A seconda delle abitudini gli ospiti possono usufruire di un momento di riposo pomeridiano. |
| 16.00 | Alzata, merenda e proseguo attività ricreative | Intorno alle 16.00 si effettua la merenda. Si prosegue con le attività ricreative pomeridiane e le uscite sul territorio. |
| 19.00 | Cena e somministrazione terapia farmacologica | Gli ospiti vengono accompagnati per la cena, dopo aver effettuato l'igiene. Se necessario è prevista |

| | | |
|-------|-----------------|--|
| | | l'alimentazione assistita. Distribuzione terapia farmacologica |
| 21.00 | Riposo notturno | Gli ospiti vengono accompagnati in camera e preparati per il riposo notturno. Gli operatori effettuano giri di controllo nelle stanze e verificano che gli assistiti riposino tranquillamente. Vengono effettuati posizionamenti e cambi a chi ne necessita. |

2.7 Orari di accesso ai familiari/tutori

Gli utenti della RSD possono ricevere visite dai familiari durante l'intera giornata, tranne durante i pasti e durante l'orario di riposo degli ospiti. Si ricorda inoltre che non è consentito ai visitatori stare nelle camere durante l'esecuzione dell'igiene personale.

È inoltre possibile contattare telefonicamente il proprio familiare attraverso il telefono fisso della RSD dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

2.8 Diritto dell'ospite alla personalizzazione della camera

L'organizzazione promuove la personalizzazione degli ambienti di vita degli ospiti. L'ospite può pertanto portare delle fotografie e degli oggetti personali, purché siano compatibili con la normativa cogente di riferimento.

2.9 Comunicazione degli ospiti con l'esterno

Gli ospiti hanno la possibilità di comunicare con i propri familiari/tutori/AdS, parenti, amici, tramite telefono della struttura e tramite cellulare personale. Possono essere ricevute e.mail indirizzate agli ospiti da parte di qualunque contatto esterno: sarà premura del Responsabile di struttura, mettere al corrente l'ospite della mail ricevuta.

2.10 Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con l'ospite/familiare/tutore e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni all'ospite/familiare/tutore.

La dimissione dalla Struttura avviene nei seguenti casi:

-per disdetta dell'ospite/familiare/tutore. Le dimissioni dalla struttura devono essere comunicate in forma scritta alla Direzione della struttura, rispettando il periodo di preavviso di 15 giorni che decorre dalla data di ricezione della richiesta presso gli uffici amministrativi. Durante il periodo di preavviso la retta è interamente dovuta anche nel caso di totale o parziale mancato godimento del servizio.

- **per decesso dell'ospite.** I familiari/tutori devono provvedere direttamente al servizio funebre scegliendo liberamente l'impresa che dovrà curare direttamente la vestizione presso la struttura.

- **per trasferimento ad un'altra struttura.** La dimissione viene organizzata supportando i familiari/tutori nel rilascio della documentazione necessaria a garantire la continuità delle cure.

- **per inadempienza reiterata nel tempo.** La Direzione provvederà alla dimissione dell'ospite nel caso di ritardato o mancato pagamento.

2.11. MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

E' possibile l'accesso alla documentazione sanitaria ed alla Cartella personale da parte degli ospiti/familiari/tutori/AdS, previa richiesta scritta recante la motivazione, indirizzata al Coordinatore del servizio che, dopo averla valutata, provvederà a rilasciarla entro 30gg dalla richiesta.

3 SERVIZI OFFERTI

Le prestazioni assistenziali e sanitarie sono:

- Erogate nel rispetto delle dotazioni di organico professionale, come definito dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi;
- Svolte dal personale in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla vigente normativa.

La struttura si impegna a fornire alle condizioni economiche previste nel contratto, i servizi di seguito descritti.

3.1 Assistenza di base: cura e igiene della persona

Il servizio assistenziale è garantito nell'arco delle 24 ore ed è svolto dal personale qualificato. Gli operatori Socio sanitari (O.S.S.) provvedono ad aiutare gli ospiti nel soddisfare i seguenti bisogni:

- L'igiene personale quotidiana, eseguita al mattino ed in ogni altro momento della giornata se ne verifichi l'esigenza.
- Il bagno completo, svolto in appositi locali attrezzati.
- Il cambio della biancheria personale.
- Il rifacimento dei letti con sostituzione della biancheria piana ed il mantenimento dell'igiene della camera dell'ospite.
- L'alternanza delle posture assicurata agli ospiti a rischio, al fine di prevenire le lesioni da decubito.
- L'assistenza alla assunzione dei pasti.
- L'accompagnamento degli ospiti in bagno per i bisogni fisiologici.
- Il monitoraggio del ritmo delle funzioni escretorie degli ospiti.

Nello svolgimento delle suddette attività l'O.S.S. osserva le condizioni dell'ospite (fisiche e di umore) e comunica all'infermiere eventuali modificazioni

Il personale di assistenza assicura il proprio servizio nell'ottica di rendere la permanenza dell'ospite confortevole e con l'obiettivo di minimizzare i disagi legati all'ambientamento. Le mansioni da piano di lavoro strettamente assistenziali sono definite dal Responsabile di struttura.

Naturalmente lo svolgimento delle suddette attività non si limita alla sola esecuzione pratica, ma si associa a momenti di interscambio relazionale. È indispensabile infatti instaurare un dialogo ed un legame di fiducia perché l'ospite ha un profondo bisogno di essere rassicurato, ascoltato e considerato come essere umano nella sua integrità e con la sua storia di vita. Attraverso un comportamento ed una comunicazione corretta è possibile stabilire un rapporto di empatia e di reciproco rispetto, dove il costante incoraggiamento dell'operatore aiuterà l'ospite a sentirsi più a suo agio.

3. 2 Assistenza medica

Il medico di medicina generale di riferimento dell'ospite, rimane quello di libera scelta, che si recherà in struttura per visitare l'ospite. L'Assistenza medica si pone come finalità il mantenimento e il recupero dello stato di benessere e dell'autonomia funzionale degli ospiti attraverso:

- la periodica verifica dello stato di salute funzionale
- la gestione delle patologie acute intercorrenti
- la richiesta degli accertamenti strumentali e/o delle consulenze specialistiche che si rendono necessarie.
- l'attivazione di eventuali ricoveri ospedalieri
- la compilazione, la gestione e l'aggiornamento periodico della cartella clinica di ogni ospite.

3.3 Assistenza infermieristica

È garantita l'assistenza infermieristica h24 da parte di infermieri qualificati, iscritti nel relativo albo Professionale, e consiste in prestazioni relative alla somministrazione della terapia, alle medicazioni, alla programmazione di visite esterne ed esami, qualora prescritti dal Medico di medicina generale.

3.4 Attività riabilitativa e di animazione

L'assistenza riabilitativa comprende l'intervento educativo e le attività di animazione socio-educativa. Il servizio di riabilitazione attua interventi specifici, sia individuali che di gruppo, volti a recuperare, potenziare e mantenere nel tempo le Capacità motorie e funzionali degli ospiti.

Gli interventi riabilitativi, decisi e programmati in equipe, sono prevalentemente:

- attività motoria
- trattamento riabilitativo fisioterapico individualizzato
- attività ludico-ricreative
- attività occupazionale
- attività terapeutiche-riabilitative
- attività sportive
- assistenza durante i pasti agli ospiti con gravi problemi di limitazioni funzionali degli arti superiori
- animazione socio-educativa

3.4.1 Fisioterapia

Il fisioterapista è l'operatore abilitato a svolgere in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita.

3.4.2 Terapia occupazionale

Il terapeuta occupazionale opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disturbi fisici sia con disabilità temporanee che permanenti utilizzando attività espressive, manuali rappresentative, ludiche, della vita quotidiana.

L'obiettivo principale è quello di ricondurre l'ospite, tenendo conto del suo stato, ad una condizione di massima autonomia ed indipendenza possibile.

Autonomia non significa solo aiutare la persona a muoversi, vestirsi o mangiare da sola, ma anche metterla in grado di scegliere, decidere della propria vita, assumersi responsabilità e doveri, avere interessi per sé.

3.4.3 Attività di animazione

Le attività svolte sul territorio si raggruppano in diverse aree:

area sportiva:

calcetto, basket, rugby, ginnastica posturale, scherma, attività fisica adattata.

area espressiva:

riciclaggio creativo, laboratorio di coro, scrittura creativa, giornalino, arte terapia, cucito.

area di integrazione e reinserimento nella società:

Nel corso degli anni sono stati attivati alcuni inserimenti socio-lavorativi in alcune aziende agricole del territorio offrendo ai pazienti un'occasione di sperimentazione positiva di sé in un contesto "sano" che, attraverso le relazioni (socializzazione) ed il "fare", favorisce lo sviluppo di modalità di interazione più idonee ed un'immagine di sé

positiva (autostima), nonché l'assunzione di un ruolo socialmente accettato. Sono previsti soggiorni estivi e invernali.

Sono previsti inoltre:

- laboratorio musicale per la creazione di strumenti utilizzando oggetti di uso comune;
- pet-therapy con l'Associazione "DobreDog" e l'Associazione "DOG'S";
- laboratorio di stimolazione sensoriale emotiva ed intellettuale con il fine di valorizzare, promuovere e condividere la propria espressività e le proprie risorse personali;
- trekking e passeggiate pomeridiane in mezzo alla natura;
- laboratorio di orto-terapia;
- attività di fisioterapia bisettimanale.

Durante tutta la giornata i pazienti vengono impegnati nelle attività di vita quotidiana svolte con l'aiuto degli educatori professionali e dei volontari della Misericordia di Orciano Pisano e Lorenzana.

3.4 Ristorazione

All'interno della struttura è previsto il servizio di ristorazione, fornito da ditta esterna specializzata. Il menù si sviluppa su quattro settimane e si distingue in estivo e invernale. Sono assicurate diete speciali per qualsiasi patologia e per particolari scelte religiose. Nel rispetto delle eventuali prescrizioni dietetiche, agli ospiti è assicurata quotidianamente la possibilità di scelta tra le diverse pietanze offerte. Il controllo sul servizio è costante e quotidiano al fine di garantire il migliore trattamento possibile agli ospiti della struttura.

3.5 Lavanderia e Pulizia degli ambienti

Presso la RSD è previsto il servizio di lavanderia e stireria per la biancheria personale degli ospiti, affidata a ditta esterna specializzata. I capi vengono identificati mediante marcatura da apporsi prima dell'ingresso in struttura a cura del familiare. Si prega di limitare i capi delicati o in lana per i quali possono verificarsi inconvenienti di lavaggio. Il servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti è gestito dalla cooperativa Gruppo Paim che ne garantisce la sanificazione e l'igiene degli spazi come previsto dalla normativa vigente. Il personale addetto alla pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature ed è informato circa le operazioni e le metodologie di intervento. Quotidianamente le camere, i servizi igienici e i luoghi comuni vengono puliti e sanificati.

3.6 Parrucchiere, barbiere, podologo

Sono disponibili presso la RSD anche servizi extra a pagamento di:

- Barbiere
- Parrucchiere
- Podologo

I rispettivi tariffari sono disponibili contattando il Referente di struttura.

3.7 Assistenza religiosa

Alle persone che ne facciano richiesta è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose all'esterno della struttura.

Gli utenti di fede cattolica possono essere accompagnati alla celebrazione della Messa, nei giorni festivi e negli orari stabiliti. Per i pazienti di culto non cattolico e laddove sia richiesta un'assistenza spirituale, saranno presi accordi con i rappresentanti di altre religioni sul territorio.

3.8 Servizio di trasporto e accompagnamento

Gruppo Paim è munita di idoneo mezzo di trasporto per lo spostamento dei pazienti.

3.9 Servizio di manutenzione

Nella struttura è garantito il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile e delle attrezzature, tramite personale interno.

3.10 Volontariato

Gruppo Paim si avvale ormai da anni della collaborazione della Misericordia di Crespina-Lorenzana, valorizzando le attività in ambito sociale, ricreativo, culturale, a supporto dei programmi organizzati dalla struttura.

4. GESTIONE EMERGENZA SANITARIA COVID-19 NOMINA REFERENTE COVID

Gruppo Paim, per assicurare la massima tutela di utenti e operatori, ha nominato il Responsabile sanitario Referente COVID-19. Il Referente COVID-19 garantisce l'effettiva applicazione delle indicazioni della normativa cogente e del Piano Organizzativo Gestionale, con procedure/istruzioni operative in materia di contenimento e gestione dell'infezione da SARS -Cov-2- specifiche per le RSD.

5. GARANZIA SULLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La continuità del percorso assistenziale degli ospiti è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali del territorio: psichiatri e psicologi territoriali, educatori territoriali ed assistenti sociali del CSM e dell'UFSMA. I rapporti con questi professionisti garantiscono all'ospite che il suo percorso assistenziale non sia limitato ai professionisti della RSD ma anche a quelli del territorio di provenienza dell'ospite, per garantire loro una continuità assistenziale ed un confronto con altri professionisti di esperienza.

6 Predisposizione degli strumenti di ascolto, tutela e trasparenza

6.1 Meccanismi di tutela e verifica

Impegno prioritario della direzione della struttura è la costante verifica dell'efficienza assistenziale riabilitativa ed il miglioramento degli standard qualitativi attraverso l'analisi degli indicatori i cui risultati costituiscono lo strumento per il miglioramento continuo.

La RSD Il borgo dei colori fornisce assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia in un ambiente volto a valorizzare i rapporti umani e che mira alla tutela della persona. Obiettivo prioritario è la soddisfazione delle esigenze dell'ospite. Di seguito riportiamo la tabella con le aree critiche oggetto di valutazione della qualità:

Standard di qualità: impegni e programmi

| <i>AREE CRITICHE</i> | <i>FATTORI DI QUALITÀ</i> | <i>INDICATORI DI QUALITÀ</i> | <i>STANDARD DI QUALITÀ</i> |
|---|---|--|---|
| Accesso alla struttura | Semplicità e chiarezza delle informazioni | Completezza delle informazioni | Presenza di un punto informazioni e segnaletica |
| Segnalazione di reclami | Facilità di segnalare i reclami non solo tramite modulistica ma anche, nei casi critici, di persona al Responsabile di struttura. Tempestività nel recepimento della segnalazione. | Procedura di formalizzazione dei reclami; Frequenza nella raccolta ed elaborazione delle risposte ai reclami. | Presenza di una cassetta raccolta reclami con lettura prevista settimanalmente. |
| Relazioni con il pubblico | Riconoscibilità personale | Livello di visibilità del cartellino | Utilizzo da parte del personale del cartellino di riconoscimento |
| Verifica soddisfazione utenti | Soddisfazione utenti e livello di gradimento dei servizi | Sistematicità della verifica e grado di soddisfazione | Diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario con periodicità annuale |
| Esistenza di un sistema di verifica interna del rispetto degli standard di qualità | Grado di affidabilità del sistema di definizione e aggiornamento degli standard di qualità | Esistenza di un sistema interno di verifica del rispetto degli standard di qualità espressi dalla presente carta | Effettuazione di almeno una verifica ispettiva interna presso la struttura, con periodicità annuale |
| Rispetto della privacy | Tutela alla riservatezza | Diffusione di prassi di tutela della riservatezza | In entrata: presenza di autorizzazione e consenso al trattamento dei dati personali. In uscita: Impegno a garantire il livello di riservatezza delle informazioni relative all'ospite. |

6.2 Reclami

Gli ospiti, i familiari/tutori e coloro che fanno parte della rete amicale degli ospiti, possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami entro 7 giorni dalla data del disservizio, contro qualsiasi atto o comportamento che possano limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. La segnalazione del reclamo può avvenire o mediante compilazione dell'apposito modulo disponibile all'ingresso della struttura, oppure tramite e.mail all'indirizzo rsd.ilborgodeicolori@gruppo_paim.it , o segnalando il reclamo direttamente al Referente di struttura, che lo registrerà su apposito modulo individuando, se possibile, la soluzione e provvedendo a fornire risposte all'interessato entro 7 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

5.3 Indagini sulla soddisfazione degli ospiti

Almeno una volta all'anno, viene consegnato un questionario su cui esprimere la soddisfazione o le eventuali carenze riscontrate presso la RSD. La soddisfazione degli ospiti viene periodicamente rilevata attraverso un questionario in cui possono esprimere, **in forma anonima**, un'opinione su tutti i servizi offerti nella struttura. In particolare vengono attuate due differenti tipologie di indagine:

- **valutazione soddisfazione familiari/tutori/AdS**: indagine effettuata mediante questionario disponibile *on line* ai familiari/tutori degli ospiti e conseguente elaborazione dei risultati.
- **valutazione soddisfazione ospiti**: indagine effettuata mediante interviste svolte dal Responsabile qualità agli ospiti con adeguato grado di cognitività, secondo quanto riportato dalle apposite procedure.

I questionari compilati verranno analizzati con cura dall'ufficio qualità della Gruppo Paim e verranno al più presto desunti i percorsi prioritari di miglioramento da intraprendere.

5.4 Indagini sulla soddisfazione degli operatori

Gruppo Paim ritiene inoltre che l'attività di ascolto non debba essere garantita alla sola utenza ma anche agli operatori, allo scopo di incrementare la soddisfazione, migliorare il clima emotivo e la qualità assistenziale con un

conseguente miglioramento del benessere dell'ospite. A tale scopo viene distribuito annualmente un questionario atto a rilevare il grado di soddisfazione del personale che a seguito dell'elaborazione dei dati permette di intraprendere azioni correttive o migliorative.

5.5 Sistema qualità

La RSD Il borgo dei colori svolge la propria attività in base ad un sistema di gestione della Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme agli standard delle norme: **UNI EN ISO 9001:2015, ISO 45000, UNI EN ISO 14.001:2018, UNI 10881:2013 “Assistenza residenziale agli anziani-Requisiti del servizio” e dei requisiti di Accreditemento regionale (L.R. 82/2009 e successive modifiche)**, secondo un approccio orientato alla gestione dei processi.

Il Sistema di gestione per la qualità descrive le modalità ed i controlli messi in atto da Gruppo Paim per attuare e tenere sotto controllo le attività svolte ed i processi, allo scopo di orientare, monitorare e rendere il servizio erogato più vicino ai bisogni ed alle rispettive aspettative dei cittadini.

Oltre alle certificazioni di qualità, Gruppo Paim intende investire nel continuo miglioramento dei propri servizi e del livello di benessere degli ospiti, anche partecipando a percorsi innovativi di qualità. Grazie agli investimenti nella qualità delle prestazioni e nella formazione del personale la RSD Il borgo dei colori si impegna ad essere luogo adatto e confortevole per i propri assistiti, rivolgendo l'attenzione anche alla rete parentale ed amicale degli ospiti.