GIUGNO
2026
Rev.3

# CARTA DEI SERVIZI

Piccola Corte

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

VIA MARIO TRAPASSI, 2
CAMPI BISENZIO (FI)
TEL. 055-0171586
Cell.:345-0569857
E-MAIL piccolacorte@nuovassistenza.it
www.nuovassistenza.it

Gentile Ospite/Familiare

Nel ringraziarla per aver scelto Nuova Assistenza, le diamo il benvenuto nella RSA "Piccola Corte" di Campi Bisenzio (FI).

Questa Carta dei Servizi non vuole solo elencare le prestazioni erogate in questa struttura, ma intende anche presentarle la nostra filosofia: un approccio costruito sulla centralità dell'Ospite, che ha come obiettivo quello di riuscire a ricreare un ambiente sicuro, sereno e per quanto più vicino possibile a quello familiare. Imparzialità, trasparenza, riservatezza, obiettività e giustizia sono principi ispiratori nel rapporto con i nostri Ospiti ed i loro Familiari.

In questo senso la struttura desidera assicurare una gradevole qualità di vita degli ospiti, considerandone i peculiari bisogni psico-fisici e sociali, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della Persona, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

L'organizzazione della struttura è indirizzata ad attuare un continuo miglioramento dei servizi offerti definendo ed aggiornando, sulla base di valutazioni multidisciplinari, i progetti assistenziali individualizzati (PAI) degli Ospiti.

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di uguaglianza, senza discriminazione alcuna, nel rispetto del diritto alla salute e all'assistenza, in modo da garantire efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite siano stati o meno raggiunti e se si sta operando in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili. Infine, nell'ottica di erogare interventi di alta qualità, si dedica particolare attenzione alla formazione e all'aggiornamento degli operatori e si favorisce il confronto fra le diverse professionalità.

La RSA "Piccola Corte" è una struttura di tipo residenziale finalizzata a fornire ospitalità, prestazioni sanitarie, di recupero funzionale e di inserimento sociale, ma anche di prevenzione dell'aggravamento del danno funzionale, a persone affette da malattie croniche o da patologie invalidanti, non autosufficienti e non assistibili a domicilio, che tuttavia non necessitano di ricovero in strutture ospedaliere o di riabilitazione globale.

# Indice

**La Struttura** ..... **3**
Presentazione ..... 3
Come raggiungere la struttura ..... 3
Modello organizzativo ..... 3
Carta dei Diritti degli Anziani ..... 5
Servizio Accoglienza ..... 6
Visite ..... 6
Procedura di ammissione ..... 6
L'ingresso ..... 7
L'inserimento ..... 7
La giornata tipo ..... 7
Regolamentazione delle uscite ..... 8
Dimissioni ..... 8
Decesso ..... 9
**Direzione e servizi amministrativi** ..... **9**
**I Servizi alla Persona** ..... **9**
Assistenza sanitaria (medica e infermieristica) ..... 10
Trasporti assistiti ..... 10
Assistenza farmaceutica ..... 11
Assistenza specialistica ..... 11
Assistenza protesica/integrativa ..... 11
Servizio di riabilitazione ..... 11
Assistenza alla persona ..... 11
Servizio educativo-animativo ..... 12
Assistenza religiosa ..... 12
**I Servizi Alberghieri** ..... **12**
Servizio ristorazione ..... 12
Servizio igiene ambientale e lavanderia ..... 13
Servizio parrucchiere/barbiere ..... 13
**Informazioni utili** ..... **13**
Modalità di riconoscimento degli operatori ..... 13
Alimenti, bevande, farmaci, apparecchi elettrici, arredi e suppellettili personali ..... 13
Deposito cauzionale ..... 14
Servizi compresi nella retta ..... 14
Servizi non compresi nella retta ..... 14
Detrazioni ..... 14
Tutela della Privacy ..... 14
Sistema di valutazione della Qualità ..... 15

# La Struttura

## Presentazione

La RSA "Piccola Corte" di Campi Bisenzio è una struttura residenziale finalizzata a fornire accoglienza e prestazioni sanitarie, assistenziali e di recupero funzionale, accompagnate da un buon livello di assistenza tutelare e alberghiera in base alle diverse tipologie di bisogni assistenziali.

Nasce da un'iniziativa di Nuova Assistenza e si sviluppa su tre piani per un totale di n. 80 posti letto suddivisi in camere singole e doppie e camere Deluxe singole e doppie. Tutte le stanze sono confortevoli, ciascuna con servizi interni e alcune dotate di piccolo giardino ad uso esclusivo. La residenza è articolata in quattro nuclei disposti su tre livelli e possiede tutti gli standard strutturali, organizzativi e qualitativi previsti dalle linee Guida Regionali per le RSA. La struttura, inoltre, è dotata di sistemi al fine di garantire la non presenza di rumori molesti.

La residenza offre un soggiorno confortevole famigliare e sereno, nel rispetto della persona e della libertà di ciascuno, secondo le particolari necessità materiali, morali e spirituali e garantisce l'assistenza sanitaria, sociale e riabilitativa.

A tali obiettivi concorrono tutte le figure professionali presenti in struttura, con le loro specifiche competenze tecniche e relazionali.

## Come raggiungere la struttura

La RSA "Piccola Corte" è ubicata in via Mario Trapassi, nel Comune di Campi Bisenzio (FI), nell'area nord-ovest del territorio metropolitano di Firenze. La Struttura è facilmente raggiungibile con mezzi privati attraverso la viabilità principale di collegamento con Firenze e i comuni limitrofi, nonché tramite la rete stradale comunale. La Residenza è inoltre servita dal trasporto pubblico locale, con fermate situate nelle immediate vicinanze, che garantiscono collegamenti con il centro di Campi Bisenzio e con il sistema di mobilità dell'area fiorentina. L'ubicazione consente un accesso agevole per utenti, visitatori e operatori, anche in relazione alle esigenze di persone con ridotta mobilità.

## Modello organizzativo

Il modello organizzativo di Nuova Assistenza prevede una risposta residenziale in funzione del progetto individuale, correlato ai bisogni specifici dell'anziano; la caratteristica principale è la flessibilità degli interventi erogati alla persona.

I servizi sono erogati dalla Struttura secondo il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e la Parità di Genere, certificato in conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e UNI/PdR 125 da un Ente esterno ed indipendente.

Il Sistema di Gestione garantisce che:

- Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;
- Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare;

- Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo;
- Eventuali anomalie siano registrati e risolti presso la Struttura e comunicati al Responsabile del Sistema di Gestione, che può disporre ulteriori accertamenti e azioni correttive;
- Sia adottato un sistema di segnalazione da parte degli ospiti e dei loro Familiari;
- Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli ospiti e dei loro Familiari, i cui risultati sono esaminati dal Direttore Gestionale, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento e per il corretto e puntuale controllo del servizio.

Dal 2012 Nuova Assistenza si è poi dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" ai sensi del D. Lgs. 231/2001, che individua:

- le principali attività a rischio in base ai potenziali reati previsti dal decreto stesso
- specifici protocolli e procedure per "impedire" tali reati
- un Organismo di Vigilanza deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello
- un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate.

È poi parte integrante del Modello Organizzativo anche il Codice Etico, la cui finalità è rappresentare in sintesi il modus operandi di Nuova Assistenza, cioè, porre al centro del proprio agire la trasparenza, la chiarezza e l'esplicitazione di principi, valori e comportamenti. Il Codice Etico è affisso in struttura e ivi consultabile.

## Carta dei Diritti degli Anziani

| LA PERSONA HA IL DIRITTO | LA SOCIETA' E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE |
|---|---|
| *di sviluppare e di conservare la propria individualità* | di rispettare l'individualità di ogni Persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica |
| *di conservare e vedere rispettati, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti* | di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle Persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione |
| *di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza* | di rispettare le modalità di condotta della Persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità |
| *di conservare la libertà di scegliere dove vivere* | di rispettare la libera scelta della Persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato |
| *di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa* | di accudire e curare l'Anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna; resta comunque garantito all'Anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa |
| *di vivere con chi desidera* | di favorire, per quanto possibile, la convivenza della Persona anziana con i Familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione |
| *di avere una vita di relazione* | di evitare nei confronti dell'Anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione |
| *di essere messa in condizioni di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività* | di fornire ad ogni Persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo |
| *di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale* | di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli Anziani |
| *di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza* | di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni Persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana |

## Servizio Accoglienza

È sempre possibile ricevere informazioni dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00.

## Visite

Gli accessi alla struttura per visitatori e parenti e l'utilizzo di eventuali DPI saranno in linea con le normative vigenti in materia di Sicurezza e Salute Pubblica e potrebbero pertanto essere suscettibili di modifica anche in base alla situazione epidemiologica territoriale.
La presenza di Familiari e amici è ritenuta molto importante per l'Ospite per il significato di continuità degli affetti e di contrasto alla solitudine che garantisce.
Ai visitatori è richiesto un comportamento consono alla vita comunitaria di utenti fragili, al fine di garantire sia la privacy agli Ospiti sia il regolare svolgimento delle attività di assistenza alla persona. È fatto assoluto divieto ai visitatori di un Ospite provvedere ad elargire denaro e/o effettuare acquisti di beni di qualsiasi natura in favore di altri Ospiti e/o del Personale operante.
Gli accessi alla struttura per visitatori e parenti saranno in linea con le normative vigenti in materia di Sicurezza e Salute Pubblica.

## Procedura di ammissione

Le richieste di ammissione alle RSA possono essere fatte direttamente dagli utenti (forma privata) o tramite i Comuni e/o le Azienda USL di competenza (forma convenzionata).

- **Accesso in forma privata**: è necessario inoltrare domanda su apposito modulo di ammissione da richiedere direttamente in struttura. La domanda dovrà specificare, nella sezione di pertinenza del medico di famiglia, le situazioni patologiche o insufficienze funzionali utili per l'organizzazione dei servizi, oltre che i dati anagrafici del residente ed i riferimenti per lo stesso.
La domanda di ammissione dovrà essere recapitata alla Direzione, che valuterà l'eventuale ammissione. Al momento dell'ingresso, il residente dovrà firmare il contratto in cui sono sottoscritti gli impegni reciproci, riportati anche nel presente Regolamento. Inoltre, è necessario versare un deposito cauzionale; la cifra sarà restituita alla fine della permanenza del residente all'interno della RSA. Le domande in eccedenti i posti disponibili saranno inserite in una lista d'attesa.
- **Accesso in forma convenzionata**: L'ammissione alla RSA avviene sulla base di un progetto personalizzato di assistenza (PAI), redatto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'Azienda USL di competenza. Il servizio sociosanitario territoriale provvede ad inviare alla Direzione della struttura copia dell'impegnativa, con indicazione del numero dei giorni di ricovero, della quota sociale a carico dell'utente, dell'eventuale quota – parte a carico del Comune o della S.d.S. e della quota sanitaria a carico dell'Azienda USL di competenza, per il modulo Base.
Al momento dell'ingresso, il residente dovrà firmare il Contratto di ingresso in cui sono sottoscritti gli impegni reciproci, riportati anche nella presente Carta dei Servizi.

## L'ingresso

Il giorno dell'ingresso è concordato con l'Ospite/Familiare e la Azienda USL di appartenenza.
Al momento dell'ingresso l'Équipe riceve l'Ospite, avendo cura di accompagnarlo nella stanza (assegnata preventivamente tenendo conto dei bisogni dell'Ospite e delle disponibilità della struttura) e, una volta sistemati gli effetti personali, si procede a:

- eventuale presentazione degli Ospiti del Nucleo e il Personale di riferimento;
- comunicare l'organizzazione della giornata tipo (orario pasti, terapie, attività);
- evidenziare i momenti e gli orari favorevoli per le visite Parenti;
- eventuali indicazioni circa l'utilizzo di ausili e dispositivi di supporto (letto e campanello di chiamata).

Viene eseguita una accurata visita e presa in carico del nuovo Ospite identificando i bisogni di carattere sanitario e mettendo a punto la terapia farmacologica; vengono quindi definite le necessarie istruzioni con il personale infermieristico e socioassistenziale in merito a terapie e accorgimenti da adottare, segnalando eventuali diete speciali.
Nel momento in cui i Familiari affidano l'Ospite, il personale della struttura si prende in carico la sua cura, raccogliendo tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale.

## L'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite. Il nuovo residente viene visitato e viene predisposto il profilo sanitario e socioassistenziale su terapie ed accorgimenti da adottare. Inoltre, vengono comunicate alla cucina, le opportune indicazioni in caso di diete particolari. È prevista la possibilità, previa autorizzazione della Direzione e compatibilmente con le disponibilità di posti letto, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

## La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche; la somministrazione della terapia farmacologica viene effettuata in base alle prescrizioni mediche.

**MATTINA**

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio e le operazioni d'igiene personale seguite dalla colazione che viene servita nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.
Successivamente si svolgono le attività di riabilitazione, i trattamenti infermieristici, le visite mediche e le varie attività di animazione, socializzazione e dialogo; rispetto a queste ultime l'Ospite è libero di scegliere ciò a cui desidera partecipare, anche se il ruolo dell'équipe è quello di proporre le attività maggiormente finalizzate al mantenimento e alla promozione delle sue capacità psico-fisiche e del suo benessere. Nel frattempo, il personale addetto provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rigoverno dei letti e cambio biancheria.

Viene poi servito il pranzo; esso costituisce un momento di vita relazionale molto importante: in questo contesto è cura dell'équipe promuovere e favorire la socializzazione. Al termine chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

**POMERIGGIO**

La giornata, dopo il riposo facoltativo, continua con altre attività di intrattenimento; non mancano i momenti riservati alle visite di Parenti e amici, alla lettura di un buon libro o di un quotidiano, alla visione della TV. A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione.

**SERA**

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

## Regolamentazione delle uscite

Gli Ospiti, previo accordo con la Struttura e i familiari, possono frequentare gli spazi esterni. Nel rispetto della privacy e per garantire una facile reperibilità in caso di necessità, verrà registrato l'orario di uscita e richiesto l'orario indicativo di rientro e, per uscite di più lunga durata, un recapito telefonico o altre informazioni. Tutti gli Ospiti, indipendentemente dalla condizione di autonomia, in caso di uscite per motivi sanitari (ad esempio: per visite specialistiche, esami, ricoveri in ospedale), devono essere accompagnati da un Familiare di riferimento o suo delegato.

## Dimissioni

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire per diverse motivazioni: per trasferimento presso un'altra struttura, per rientro presso la propria abitazione, per decesso o per decisione dell'Ospite e/o dei Familiari. Le dimissioni avvengono nell'orario concordato e previa comunicazione scritta ed in forma assistita.

<u>Risoluzione per richiesta di dimissioni da parte della Direzione</u>

La Direzione ha il diritto di dimettere un Ospite, come da preavviso contrattuale, e di eludere eventuali obiezioni, riserve o risarcimento, qualora i suoi comportamenti o quelli di un suo familiare giungano ad arrecare grave pregiudizio per la convivenza ed il sereno andamento della vita comunitaria di Ospiti e Personale operante. La contestazione/risoluzione avverrà per iscritto.
In caso di morosità, la Direzione provvederà innanzitutto a contattare il Contraente per comprendere le motivazioni del mancato versamento e valutare eventuali soluzioni condivise. Qualora il pagamento non venga regolarizzato entro 5 giorni dalla scadenza, sarà inviata una formale comunicazione di sollecito con richiesta di adempimento entro i successivi 5 giorni. Persistendo la morosità, la Direzione si renderà disponibile a valutare eventuali accordi finalizzati alla regolarizzazione della posizione debitoria. In assenza di riscontro o di una soluzione concordata, la Struttura potrà avviare le procedure previste dal contratto.

Risoluzione per richiesta di dimissione volontaria da parte dell'Ospite/Contraente

La comunicazione dovrà essere notificata alla Direzione della Struttura con 30 giorni di anticipo rispetto alla data prevista di dimissione. La mancata comunicazione comporterà l'addebito del mancato preavviso.

Risoluzione per richiesta di dimissioni da parte del Direttore Gestionale

Per sopraggiunte criticità cliniche che non permettano più la permanenza dell'Ospite o qualora vi sia l'impossibilità di erogare adeguata risposta assistenziale/sanitaria per patologie specifiche subentrate nel corso del soggiorno. Il Direttore Gestionale, tramite relazione clinica, redatta dal Medico di Medicina Generale, consegnata al Contraente con contestuale preavviso di dimissione, provvederà all'attivazione della procedura di dimissione.

Risoluzione per decesso

In caso di decesso in Struttura, la gestione delle pratiche conseguenti al decesso e le spese funerarie sono a carico della famiglia o delle persone fisiche/giuridiche obbligate a provvedervi; in nessun caso la Struttura può occuparsi delle pratiche funerarie.

La struttura si impegna a conservare gli effetti personali della persona deceduta fino al ritiro da parte dei famigliari.

### Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i Familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dal personale sanitario in servizio. La salma viene composta in camera mortuaria; è compito della Famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni. La Struttura mette a disposizione dei Familiari tutta la documentazione necessaria per Legge.

## Direzione e servizi amministrativi

La RSA "Piccola Corte" si avvale della seguente struttura amministrativa: Direttore Gestionale, personale amministrativo e servizio di reception.

## I Servizi alla Persona

La RSA garantisce agli Ospiti l'assistenza infermieristica, affettivo relazionale e riabilitativa attraverso prestazioni programmate. Gli standard assistenziali e la dotazione professionale sono conformi alla normativa regionale vigente e sono periodicamente monitorati al fine di garantire continuità, appropriatezza e qualità dell'assistenza. Tutte le figure professionali lavorano in concerto insieme ad Ospite/Familiare per il raggiungimento di un obiettivo comune. Il PAI, ovvero il Progetto Assistenziale Individualizzato, diviene così momento di integrazione tra intervento professionale e sfera familiare, attraverso confronti e condivisioni. Un costante monitoraggio permette di verificare se si sta lavorando correttamente o se è necessario rivedere gli obiettivi delineati.

La struttura promuove e sviluppa progetti assistenziali e terapeutici mirati all'uso di interventi non farmacologici, in linea con le linee guida regionali e nazionali per la tutela della persona anziana. Tra le iniziative realizzate vi sono la *Terapia del Treno*, finalizzata alla stimolazione cognitiva e al mantenimento delle autonomie funzionali, e la *Stanza Multisensoriale*, dedicata a

interventi di stimolazione sensoriale e rilassamento, con l'obiettivo di favorire il benessere psicofisico degli Ospiti. Questi interventi contribuiscono a ridurre al minimo l'uso di contenzioni fisiche o farmacologiche, garantendo la sicurezza dell'Ospite nel rispetto della dignità e delle autonomie residue. L'adozione di tali pratiche avviene in un contesto multidisciplinare, integrato con i programmi di assistenza individualizzati e con i servizi territoriali di supporto.

## Assistenza sanitaria (medica e infermieristica)

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale che collabora con l'equipe multidisciplinare dedita alla cura ed al benessere dell'Ospite relativamente a tutte le necessità di intervento medico (visita medica, prescrizione di farmaci, accertamenti diagnostici, vaccinazioni, ecc.) e di verifica delle condizioni cliniche dell'Ospite.
I compiti dell'equipe sono:

- concorso alla compilazione e tenuta della documentazione sanitaria;
- partecipazione al progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI;
- stabilire le modalità di intervento più idonee;
- collaborazione e confronto con i colleghi consulenti delle varie branche specialistiche e con i colleghi ospedalieri, in caso di ricovero dell'Ospite;
- colloqui, secondo appuntamenti prestabiliti e in caso di necessità, con i Familiari dell'Ospite per fornire informazioni sullo stato di salute e sui progetti assistenziali e riabilitativi.

In via esemplificativa e non esaustiva l'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- la somministrazione della terapia farmacologica e la rilevazione dei parametri vitali;
- le medicazioni, la prevenzione delle lesioni da pressione;
- l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici;
- partecipazione al progetto del percorso assistenziale e riabilitativo da realizzare, partecipazione alla stesura del PAI
- collegamento tra ambito assistenziale e ambito clinico

Per le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari l'Ospite viene accompagnato dal Familiare.

## Trasporti assistiti

La struttura provvede all'organizzazione del trasporto di assistiti non deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, previa richiesta da parte del MMG. In caso di assistito deambulante o per visite in regime privato, il trasporto è a carico dello stesso. Si ricorda che, in caso di emergenza sanitaria non gestibile nella Residenza, i trasporti degli Ospiti negli ospedali di competenza sono garantiti a titolo gratuito dal servizio 112.

## Assistenza farmaceutica

L'Assistenza farmaceutica concorre alla determinazione della qualità delle cure offerte presso la RSA. Il Servizio garantisce l'accesso sicuro e appropriato alle terapie farmacologiche, nel rispetto delle normative regionali e nazionali.
Viene assicurata la fornitura di farmaci prescritti dai medici attraverso il Servizio Sanitario Regionale o l'acquisto diretto ove necessario. In quest'ultimo caso è prevista opportuna rendicontazione delle spese.
Ogni scelta terapeutica è condivisa con l'Ospite (ove possibile) e con i Familiari, nel rispetto della dignità, della trasparenza e della personalizzazione delle cure.

## Assistenza specialistica

Finalizzata a garantire una presa in carico globale e multidisciplinare dell'Ospite favorendo il mantenimento e, laddove possibile, il recupero delle funzioni compromesse.
L'accesso ad eventuali visite specialistiche non previste all'interno di specialisti non previsti nell'equipe viene garantito in collaborazione con il Servizio Sanitario Regionale e l'Azienda Sanitaria Locale attraverso visite che possono avvenire in sede o all'esterno, avvalendosi del supporto organizzativo della struttura.

## Assistenza protesica/integrativa

Compito della RSA è anche quello di garantire l'accesso ai presidi protesici ed integrativi necessari per il mantenimento dell'autonomia ed il miglioramento della qualità di vita.
La struttura dispone di presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, materassi e cuscini antidecubito, con congruo rispetto delle esigenze effettive degli ospiti. Inoltre, la RSA cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal MMG, oltre alla fornitura di prodotti destinati all'incontinenza e alle medicazioni semplici.
L'assistenza protesica viene assicurata con la fornitura di protesica, nutrizione enterale e parenterale, ossigeno e medicazioni avanzate tramite il SSR.

## Servizio di riabilitazione

La presenza programmata di fisioterapisti consente di effettuare interventi di riabilitazione. Questi, grazie alla disponibilità di spazi e attrezzature specifiche, coinvolgono gli Ospiti in attività di gruppo o individuali al fine dell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia motoria, secondo gli obiettivi segnalati nel PAI.

## Assistenza alla persona

L'assistenza alla persona è affidata a Operatori Socio Sanitari. Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti, in via esemplificativa e non esaustiva sono: l'alzata, l'igiene/il bagno assistito, la vestizione, la prevenzione delle lesioni da decubito, la gestione dell'incontinenza, l'aiuto nell'alimentazione e nell'idratazione, ecc.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore mediante un'adeguata relazione; tutti gli operatori concorrono poi al soddisfacimento dei bisogni secondari legati alla sfera psico-sociale.

### Servizio educativo-animativo

All'interno della Struttura gli educatori professionali / Animatori hanno il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli individuali interessi dell'Ospite, nel pieno rispetto della sua autonomia di scelta partecipativa. Secondo le caratteristiche personali, le attività di animazione si integrano con le attività sanitarie e assistenziali. Possono essere rivolte al singolo Ospite, è infatti presente un servizio educativo individualizzato rivolto a colore che non possono partecipare alle attività di gruppo in considerazione dello stato psico-fisico, oppure a gruppi di Ospiti. Le attività riguardano in via esemplificativa e non esaustiva: attività manuali, attività ludiche e cognitive, terapia occupazionale, attività musicali, attività cognitivo relazionali.

### Assistenza religiosa

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni, degli ideali religiosi e morali di ognuno.
Il servizio religioso cattolico viene curato dal Sacerdote della locale chiesa parrocchiale secondo le modalità concordate. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

## I Servizi Alberghieri

### Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nella cucina della struttura e successivamente consegnati ai nuclei con appositi carrelli termici che ne mantengono inalterate le caratteristiche.
I menù sono elaborati in base alle LINEE GUIDA REGIONALI PER LA RISTORAZIONE, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti, sia in regime normale, sia in regime dietetico.
Il gradimento e le esigenze nutrizionali sono ampiamente soddisfatti. I menù sono approvati dall'Azienda USL ed esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti.
L'assistenza diretta durante i pasti per coloro che lo necessitano è garantita dagli Operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza, attento all'osservanza delle eventuali prescrizioni del Medico o del Dietista, provvede alla distribuzione dei pasti e, ove necessario, all'assistenza dell'Ospite stesso qualora non sia in grado di provvedere in modo autonomo. Il personale si preoccupa di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

**MENÙ TIPO**

Il menù, estivo o invernale, ruota su 4 settimane

- Colazione: latte, caffè o té; biscotti o fette biscottate;
- Idratazione mattina: acqua, té o succhi di frutta;

- Pranzo: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca;
- Merenda: té o succhi di frutta; biscotti, fette biscottate o torte;
- Cena: primo piatto del giorno; secondo piatto del giorno; contorno del giorno; frutta fresca o cotta.

**ORARI DEI PASTI**
Colazione: dalle ore 8:30 alle ore 09:00 circa
Pranzo: dalle ore 11:45 alle ore 12:30 circa
Merenda: dalle ore 15:30 alle ore 16:00 circa
Cena: dalle ore 18:45 alle ore 19:30 circa

### Servizio igiene ambientale e lavanderia

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e degli spazi abitativi, sono garantite dal personale ausiliario addetto.
Anche il servizio lavanderia si avvale del personale ausiliario. Viene garantito il cambio settimanale o al bisogno di biancheria piana e, in caso di richiesta di attivazione del servizio lavaggio effetti personali, viene garantito il lavaggio degli indumenti, stiratura e riconsegna ai piani facilitata attraverso il contrassegno apposto al corredo.
La Direzione raccomanda di evitare l'utilizzo di capi pregiati e particolarmente delicati (seta, lana pregiata, ecc.) che necessitino un trattamento a secco e/o professionale e per i quali si declina ogni responsabilità rispetto ad un eventuale danneggiamento: la necessità di trattamenti igienizzanti a elevate temperature potrebbe causarne il deterioramento.

### Servizio parrucchiere/barbiere

Presso la Struttura è attivo il servizio di Barbiere/Parrucchiere e podologo svolto da un professionista esterno.
Vengono garantiti, mensilmente, un taglio e piega e un intervento di base del servizio podologo inclusi nella retta di soggiorno, previa prenotazione.
Tutte le altre prestazioni erogate sono a pagamento, a carico dell'Ospite, secondo il tariffario esposto e necessitano di prenotazione.

## Informazioni utili

### Modalità di riconoscimento degli operatori

All'interno della RSA "Piccola Corte" operano diverse figure professionali, identificabili dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome, foto e indicazione della qualifica.

### Alimenti, bevande, farmaci, apparecchi elettrici, arredi e suppellettili personali

È vietato introdurre alimenti di cui non sia accertabile e tracciabile la provenienza; pertanto, è esclusa la possibilità di portare bevande, cibi e dolciumi approntati con lavorazione casalinga.

È altresì vietato consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco e qualsiasi apparecchio elettronico, senza l'autorizzazione della Direzione.

## Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del Contratto di Ospitalità ed al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale infruttifero secondo quanto previsto dal Tariffario vigente. L'importo sarà restituito in sede di dimissioni, previa verifica della regolarità degli adempimenti da parte dell'Ospite e, secondo quanto stabilito nel Contratto d'Ingresso.

## Servizi compresi nella retta

- servizi assistenziali e sanitari
- servizio socioeducativo
- servizi alberghieri
- parrucchiere e barbiere per taglio e piega (una prestazione al mese)
- podologo (una prestazione al mese se necessario)
- protezioni igieniche
- servizio di lavanderia capi personali (Camera Deluxe e Regime privato)

## Servizi non compresi nella retta

- servizio di lavanderia capi personali (per regime in convenzione, se richiesto)
- parrucchiere e barbiere (prestazioni aggiuntive)
- servizio trasporto assistito in ambulanza
- visite e/o interventi medico-specialistici

## Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria.
In conformità alla normativa nazionale e regionale vigente Nuova Assistenza si impegna a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

## Tutela della Privacy

La RSA "Piccola Corte" assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute, richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti, per finalità di tipo amministrativo, economico e sanitario.
I dati relativi alla salute dell'Ospite sono trattati dal Personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dare corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di riabilitazione. Al momento dell'attivazione del rapporto contrattuale con Nuova Assistenza, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Tutto il personale della struttura è tenuto al rispetto dell'obbligo di riservatezza ed è autorizzato e istruito al trattamento dei dati attraverso specifica lettera di incarico contenente idonee istruzioni, oltre a regole e indicazioni.

## Sistema di valutazione della Qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali nella gestione della struttura.

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception; la Direzione ne prende visione e fornisce risposta di norma entro 20 giorni.



In ogni caso la Direzione è sempre a disposizione per raccogliere direttamente le segnalazioni e per concordare incontri di confronto.

Inoltre, viene richiesta periodicamente la compilazione di un questionario di soddisfazione con l'invito a lasciare eventuali suggerimenti, al fine di raccogliere punti di forza e aspetti da migliorare.

RSA “Piccola Corte”
Campi Bisenzio

TEL. 055-0171586
Cell. 345-0569857

e-mail: piccolacorte@nuovassistenza.it

www.nuovassistenza.it