

CARTA
DEI
SERVIZI

RSA
DI POPPI
PONTE A POPPI (AR)



INDICE

Introduzione	6
Principi e valori di riferimento	6
La proprietà	8
Destinatari	8
Tipologia dell'utenza	9
L'accesso al servizio	9
L'accoglienza	10
Gli orari	11
I ricoveri in ospedale	12
Le dimissioni protette	12
Il comitato di rappresentanza	12
Piani assistenziali individualizzati (pai)	13
La struttura	14
Le attrezzature	15
I servizi offerti	17
Il personale	18
Formazione	21
Aspetti organizzativi e qualità di processo	22
Monitoraggio della qualità dei servizi erogati	23
I doveri dell'ospite	24
Regolamento interno	24
Rinvio	24
Gestore della struttura	24
Chi è <i>elleuno</i>	25
Finalità e valori	26

CONTATTI UTILI E COME RAGGIUNGERCI



La RSA di Poppi

si trova in via Cappuccini 14,
52014 Ponte a Poppi (AR)

Contatti utili:

Telefono: 0575-554618

Ufficio di Coordinamento¹: rsa.poppi@elleuno.it

Ufficio amministrativo: nc@residenzapoppisrl.it

¹ Le terminologie “ufficio di Coordinamento”, “Direzione” e “Responsabile di Struttura” utilizzate all’interno del documento sono da intendersi come sinonimi.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della RSA di Poppi è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d'impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli ospiti residenti e i loro familiari.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO

Eguaglianza: intesa come eliminazione di qualsiasi forma di discriminazione compiuta per motivi di razza, sesso, lingua, religione, condizioni economiche ed opinioni politiche, garantendo parità di trattamento e parità di condizioni del servizio erogato; questo, naturalmente, nel pieno rispetto dell'unicità della persona e dei suoi bisogni individuali.

Imparzialità: affinché determinati comportamenti siano ispirati a criteri di obiettività e giustizia, il personale deve saper operare con trasparenza ed onestà evitando ogni tipo di discriminazione.

Solidarietà: è di fondamentale importanza instaurare un clima di solidarietà fra ospiti, familiari, operatori, comunità esterna e volontari.

Continuità: l'erogazione del servizio deve essere garantita con regolarità e senza interruzioni; ogni interruzione deve essere espressamente regolata dalle normative di settore, garantendo sempre il minor disagio possibile agli ospiti; quando necessario, il servizio deve essere offerto e garantito all'interno delle 24 ore per 365 giorni all'anno.

Partecipazione: l'ospite ha diritto a partecipare attivamente alla vita della struttura, attraverso la formulazione di osservazioni e suggerimenti atti a migliorare il servizio e le prestazioni offerte. Un obiettivo perseguibile attraverso il coinvolgimento e la responsabilizzazione dell'ospite stesso e dei

familiari, informandoli dei piani individualizzati e degli obiettivi di salute prefissati, attraverso un livello di crescita comune nel totale rispetto della riservatezza dei dati personali.

Privacy: deve essere garantito il rispetto della dignità della persona, della propria unicità senza distinzioni di nazionalità, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche. L'ospite che accede al servizio ha il diritto di essere accolto e assistito con premura e attenzione attraverso un rapporto improntato sulla cordialità e la disponibilità. Ogni persona deve essere individuata con il proprio nome e cognome, inoltre devono essere garantiti la tutela della privacy ed il rispetto della tutela dei dati personali come da D. Lgs n°196/2003 s.m.i. e Reg UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali.

Diritto all'informazione e alla trasparenza: il diritto all'informazione deve essere garantito attraverso una spiegazione semplice e comprensibile di tutto ciò che riguarda lo stato di salute dell'ospite, anche attraverso dati che rendano ogni informazione trasparente e leggibile.

Diritto di scelta: è il diritto insindacabile del cliente a scegliere tra i diversi soggetti erogatori di uno stesso servizio, rispettando l'autonomia e la capacità decisionale individuale.

Efficacia ed efficienza: nella valutazione dell'efficacia si osservano i risultati ottenuti rispetto agli obiettivi perseguiti, primo tra tutti quello della salute dell'ospite. La verifica dell'efficienza avviene attraverso l'utilizzo corretto delle risorse disponibili impiegate (finanziarie, strutturali, umane e tecnologiche). L'obiettivo finale è **quello di accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali.**

Qualità: migliorare costantemente la soddisfazione degli ospiti e il loro stato di salute attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, nei limiti concessi dalle tecnologie e dai bisogni individuali.

Territorialità: attivare percorsi e progetti finalizzati alla promozione dell'integrazione nel contesto territoriale, valorizzando la preziosa attività del volontariato attraverso progetti condivisi.

Familiarità: soddisfare il bisogno di affettività degli ospiti e proporsi come punto di riferimento e di sostegno per i familiari.

Valorizzazione del lavoro: dare il giusto riconoscimento al lavoro degli operatori, strumento fondamentale per la realizzazione di progetti condivisi e finalizzati allo sviluppo di una personalità sociale ed umana.

Competenza e professionalità: offrire un servizio di qualità attraverso la professionalità e la competenza del personale impiegato.

Rimborso dei danni: è il diritto di esigere un risarcimento in caso di danni subiti. Nel caso in cui non sia chiaro il responsabile del danno, l'onere è a carico del cliente e dei familiari.

LA PROPRIETÀ

La RSA di Poppi è di proprietà dell'Azienda USL Toscana Sud Est. A partire dal 01/07/2012 a seguito di gara di appalto la gestione è affidata alla Cooperativa Sociale *elleuno*.

Dal 18/12/2024 la gestione dell'appalto passa alla società Residenza Poppi Srl la quale continua ad affidare la gestione dei servizi interni alla cooperativa *elleuno*.

Alla proprietà fa capo l'ufficio amministrativo che segue la parte di fatturazione attiva e l'ammissione degli ospiti. L'amministrativa è presente dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00.

DESTINATARI

La Residenza Sanitaria Assistenziale di Ponte a Poppi è una struttura residenziale che accoglie persone anziane non autosufficienti impossibilitate a rimanere presso il proprio domicilio, che necessitano di protezione, diretta ad integrare o sostituire la limitazione totale e stabilizzata delle loro capacità. I fruitori della **RSA** sono anziani non autosufficienti e adulti inabili che rientrano nella tipologia di utenza definita dalle normative regionali di riferimento, mentre i fruitori delle **Cure Intermedie** sono soggetti dimessi dall'ospedale come proseguimento del ricovero con la finalità di stabilizzarne le condizioni al fine di un rientro a domicilio o un eventuale trasferimento in RSA. Il modulo specialistico di riabilitazione motoria accoglie soprattutto utenti che necessitano di riabilitazione post frattura o ictus, si tratta di percorsi di tre settimane.

TIPOLOGIA DELL'UTENZA

La tipologia dell'utenza che può usufruire dei servizi della RSA di Poppi è **definita dalla** Delibera Regionale 15/R Toscana e dalla Delibera Regionale 402/04 Toscana.

I moduli sono così definiti:

- modulo non autosufficienza stabilizzata, tipologia base;
- modulo utenza cure intermedie;
- modulo utenza con disturbi cognitivi comportamentali;
- modulo motorio.

L'ACCESSO AL SERVIZIO

Con la libera scelta, gli utenti possono scegliere la struttura che preferiscono tra le RSA della Regione Toscana, utilizzando l'eventuale voucher rilasciato. Nel caso in cui non venga rilasciato il voucher l'utente può richiedere alla struttura l'inserimento come privato e, in caso di mancanza di posti disponibili, può richiedere di essere inserito in lista d'attesa, specificando se con il voucher o come privato, compilando specifico modulo. Per verificare la disponibilità dei posti letto nella RSA di Poppi, l'utente può accedere al portale Regione Toscana entrando nel sito: www.valoreinrsa.it.

Gli ingressi degli utenti nei moduli base, motorio, cognitivo, sono valutati dall'UVM (Unità di Valutazione Multi-professionale) che definisce il Piano Assistenziale Personalizzato (PAP), necessario alla definizione del progetto assistenziale per l'inserimento in struttura.

L'accesso degli utenti delle **Cure Intermedie** è stabilito dal Centro Operativo territoriale in accordo con l'Ospedale di provenienza.

È prevista la riscossione di un **deposito cauzionale** all'atto dell'ammissione in struttura pari a una mensilità di 30 giorni, secondo le tariffe vigenti al momento del ricovero, nel caso si tratti di assistiti in regime di ricovero temporaneo programmato per un periodo non superiore a 60 giorni, il deposito è fissato in misura pari al 30% dei 60 giorni. Il deposito cauzionale sarà compensato al momento della dimissione o decesso dell'ospite, mentre nel caso di inadempienza dei pagamenti delle fatture emesse dalla Cooperativa, quest'ultima si riserverà la facoltà di trattenere il deposito cauzionale.

L'ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso in struttura il nuovo ospite viene accolto con professionalità e umanità. L'**équipe** cerca di far sentire a proprio agio sia l'ospite che i familiari. L'**équipe** provvede alla raccolta delle informazioni in un locale idoneo, così da non subire interruzioni. Un operatore accompagna l'ospite nella sua stanza, lo aiuta ad organizzare il suo spazio di vita, insieme sistemano gli armadi, se la situazione psico-fisica dell'ospite lo consente. Salvo casi particolari concordati con la direzione della RSA, gli ingressi devono avvenire entro le ore 16.00 affinché l'ospite possa essere visitato dal proprio medico curante che deve provvedere alla compilazione della cartella socio-sanitaria.

Comunicazione ed informazione

Ad ogni nuovo ingresso in struttura viene consegnato ai familiari o rappresentanti legali dell'ospite la Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno, in cui possono trovare tutte le informazioni inerenti all'organizzazione strutturale, l'organizzazione del personale, l'organizzazione dei servizi e i diritti e doveri di ogni ospite e dei propri familiari o AdS. All'interno della RSA di Poppi viene garantito il diritto alla privacy dell'ospite durante tutto l'intero periodo di assistenza e cura.

GLI ORARI

Gli orari di accesso alla struttura

La RSA è aperta a parenti e amici degli ospiti dal lunedì alla domenica.

Gli orari dei pasti

- Colazione ore 8,30
- Pranzo ore 12,00
- Merenda ore 15,30
- Cena ore 18,00

Gli orari di accesso all'ufficio

La direzione è aperta al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 09:00 alle ore 16:00.

I RICOVERI IN OSPEDALE

Nel momento in cui si manifesta un'emergenza sanitaria, viene contattata la

famiglia per darne comunicazione e per coinvolgerla nel percorso sanitario. La struttura garantisce la continuità assistenziale con i rapporti con il personale medico e paramedico e direttamente con l'ospite se la famiglia è assente.

LE DIMISSIONI PROTETTE

In caso di dimissione per rientro in famiglia o presso altra residenza, la struttura assicura il passaggio di informazioni e la documentazione necessaria per il mantenimento del percorso assistenziale intrapreso.

IL COMITATO DI RAPPRESENTANZA

Il Comitato di Rappresentanza, così come definito nel Regolamento Interno della RSA di Poppi, favorisce e promuove la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari/tutori all'organizzazione della vita comunitaria.

Ha infatti la funzione propositiva di concorrere, insieme alla Direzione della struttura, alla ricerca di soluzioni innovative, compatibili con le normative di riferimento, al raggiungimento degli obiettivi, alla programmazione delle attività di vita quotidiana e alla realizzazione di possibili sinergie con le realtà territoriali.

PIANI ASSISTENZIALI INDIVIDUALIZZATI (PAI)

Il PAI viene redatto attraverso l'utilizzo di specifiche schede, all'interno dell'équipe multidisciplinare formata da tutte le figure professionali coinvolte nel caso. I medici e i familiari vengono invitati per iscritto a partecipare alla stesura del PAI. Viene innanzitutto effettuata una valutazione generale dell'ospite, che ne individui gli aspetti fondamentali legati all'autonomia sia fisica che psichica, e di conseguenza vengono programmati gli obiettivi specifici per il recupero o il mantenimento delle capacità conservate. All'interno dei PAI sono individuati i bisogni, le azioni, i responsabili delle azioni, i tempi di verifica degli obiettivi raggiunti.

Il PAI viene così strutturato:

1. individuazione del *problema* a partire dai bisogni espressi dal soggetto e/o dalla sua famiglia;

2. il *piano operativo*, che prevede il programma delle azioni e degli interventi necessari per la risoluzione o il contenimento inteso come conservazione dello stato di salute o mantenimento dell'autonomia funzionale e per rallentare il suo deterioramento, rispetto al problema individuato e alle risorse disponibili;
3. la *valutazione* in itinere viene misurata nel tempo in rapporto alle risorse messe in atto e ai risultati ottenuti rispetto al bisogno iniziale individuato, ed è *verificabile* rispetto ai risultati attesi prefissati;
4. i *risultati attesi* rappresentano il raggiungimento degli obiettivi definiti dal piano operativo rispetto al problema emerso.

I PAI sono lo strumento di valutazione di tre aree importanti: **area cognitivo-comportamentale**, **area relazionale-ambientale**, **area organico-funzionale**. Di ogni area si rileva quello che si ritiene il problema importante su cui improntare un percorso di recupero o di mantenimento attraverso l'utilizzo di risorse specifiche definite nel PAI stesso e che possono essere "personale professionale, ausili, attrezzature, ecc."

LA STRUTTURA

La RSA di Poppi è una struttura di recente costruzione e ristrutturazione e risponde alle attuali normative in materia di sicurezza antisismica. È circondata dal verde del Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi e da ampi spazi a giardino da cui è possibile ammirare la bellezza del Castello Medievale dei Conti Guidi.

La struttura è dotata di un ampio parcheggio disponibile per parenti e visitatori. All'esterno sono presenti un prato pianeggiante e un ampio marciapiede facilmente percorribile anche da persone in carrozzina.

Gli ambienti della RSA sono spaziosi, ben arredati e luminosi grazie alla presenza di chiostrini interni con pareti vetrate che garantiscono una corretta illuminazione naturale dei corridoi.

Ogni letto è dotato del campanello di chiamata, del punto luce individuale e dell'accensione della luce centrale della camera. All'interno delle camere il residente può personalizzare l'ambiente con foto, fiori e oggetti; non è possibile portare mobili, apparecchi elettrici, oggetti ingombranti o quanto possa rappresentare un pericolo per l'incolumità dei fruitori della struttura.



LE ATTREZZATURE

Le attrezzature di assistenza

All'interno della RSA sono presenti attrezzature quali sollevatori attivi e passivi necessari per effettuare l'igiene, la movimentazione degli ospiti e i trasferimenti carrozzina-bagno o carrozzina-letto di coloro che hanno problemi motori. Inoltre ogni ospite può usufruire di seggiola polivalente, studiati ergonomicamente sulla singola patologia dell'utente. Sono presenti anche piccoli teli ad alto scorrimento che consentono di effettuare il riposizionamento parziale dell'ospite con l'intervento di due operatori contemporaneamente.



Le attrezzature di riabilitazione

La palestra attrezzata per la riabilitazione degli ospiti è in grado di offrire servizi di fisioterapia attraverso l'utilizzo di attrezzature quali: lettino BOBATH per la fisioterapia regolabile in altezza, parallele, deambulatori ascellari, statica per il recupero della stazione eretta, specchio quadrettato per ritrovare l'assetto posturale, ausili per il recupero della deambulazione come tripodi, tetrapodi, bastoni, stampelle, rollator. La struttura dispone inoltre di una bilancia elettronica pesa persona attrezzata per i soggetti che non mantengono la stazione eretta; è uno strumento fondamentale per il controllo del peso di coloro che hanno particolari patologie a rischio di deperimento o di sovrappeso.



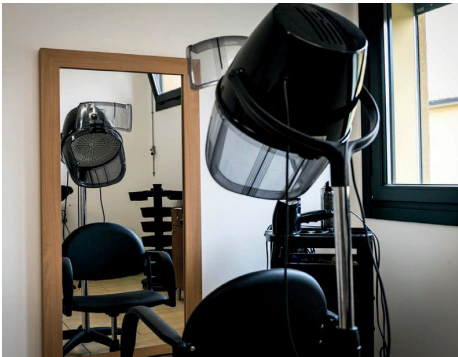
La RSA di Poppi mantiene da anni rapporti di collaborazione con l'AUSL per la richiesta e fornitura di ausili individuali e specifici per gravi patologie in atto, come i seggioloni polifunzionali per la correzione e il mantenimento della postura e materassini antidecubito come i NIMBUS.

Le attrezzature infermieristiche

Il servizio infermieristico è attrezzato per fornire la completa assistenza sanitaria attraverso l'utilizzo delle seguenti attrezzature: apparecchio per l'aspirazione, aerosol, elettrocardiografo, defibrillatore, pulsossimetro, sfigmomanometro, apparecchi per la misurazione della glicemia, monitor per la rilevazione dei parametri vitali.

Le attrezzature di animazione

Per l'attività di animazione la struttura possiede impianti stereo, televisori, macchina fotografica, LIM per la produzione di film o altro.



I SERVIZI OFFERTI

Socio-sanitari:

- assistenziali;
- infermieristici;
- riabilitativi;
- di animazione;

Alberghieri:

- cucina interna;
- pulizie;

- lavanderia (biancheria piana e indumenti personali dell'ospite);
- trasporti;
- manutenzioni.

Altri servizi offerti:

- servizio religioso
- parrucchiere;
- podologo;
- disbrigo pratiche amministrative per i residenti;
- l'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) secondo i parametri di legge previsti dall'assistenza programmata, ed ogni qualvolta se ne presenti l'esigenza;
- la struttura ha un neurologo che, in collaborazione con i MMG, si occupa della gestione sanitaria specialistica per gli utenti con natura cognitivo-comportamentale e motoria;
- le visite mediche specialistiche sono garantite attraverso il servizio sanitario territoriale e ospedaliero;
- gli esami e le visite specialistiche sono garantite attraverso il servizio sanitario territoriale e ospedaliero;
- servizio di Cure Intermedie, che rappresenta un proseguimento dell'assistenza sanitaria con l'intento di recuperare le capacità residue ed è finalizzato al rientro della persona a casa;
- trasporto per visite ed esami specialistici;

Per gli ospiti è facile **telefonare** all'esterno e ricevere telefonate mediante i telefoni di reparto.

La **posta** - in arrivo e in partenza – degli utenti è gestita tempestivamente.

La struttura svolge attività in rete con gli altri servizi. Esiste, infatti, coinvolgimento e partecipazione alle **attività delle comunità locali**.

Sono applicate le buone pratiche per **limitare il più possibile i rumori molesti**.

IL PERSONALE

Il responsabile di struttura è la figura a cui compete la funzionalità del servizio a livello gestionale-organizzativo (programmazione e conduzione del lavoro) nel rispetto sia dei regolamenti di gestione interna che di quelli previsti dalle

normative dell'AUSL Toscana Sud-Est e della Regione Toscana e delle normative nazionali di riferimento. Deve possedere un'ampia professionalità e multidisciplinarietà, elabora strategie di miglioramento dei servizi in collaborazione con l'equipe di lavoro interna, mantiene rapporti con gli Enti di riferimento del servizio, con le famiglie degli ospiti e con il territorio.

Il responsabile partecipa a corsi di aggiornamento sulle nuove norme che regolamentano il funzionamento e la buona gestione dei servizi. Organizza incontri periodici di équipe con gli operatori per monitorare la funzionalità organizzativa e gestire insieme eventuali problematiche attraverso un rapporto valutativo condiviso e per obiettivi. Rileva, attraverso le richieste emergenti degli operatori, i bisogni formativi del personale ed insieme a loro valuta le esigenze prioritarie del servizio. Si interfaccia con le diverse figure professionali che operano all'interno e all'esterno della struttura, oltre ad essere il punto di riferimento delle famiglie.

PERSONALE IMPIEGATO SUDDIVISO PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO E QUALIFICHE

Il personale viene assunto a seguito di colloquio. Ogni operatore deve essere in possesso dell'attestato/diploma/laurea previsti per la qualifica richiesta.

I servizi socio-sanitari prevedono le seguenti figure professionali:

- **operatori socio-assistenziali:** le competenze dell'operatore addetto all'assistenza sono contemplate nel profilo stabilito dalla normativa; ad essi compete l'igiene, l'alimentazione, la cura dell'abbigliamento, l'igiene dell'unità di vita, l'assistenza e la migliore qualità di vita che l'ospite necessita;
- **infermieri:** le competenze sono quelle previste dalla normativa; ad essi compete la cura, la somministrazione delle terapie sia orali che intramuscolo, il monitoraggio dei parametri vitali, il monitoraggio dei pazienti collegati ad apparecchiature particolari fondamentali allo stato di salute, i rapporti con i Medici di Medicina Generale, ecc.;
- **terapisti della riabilitazione:** le competenze sono quelle previste dalla normativa; si occupano principalmente della riabilitazione motoria, ma possono intervenire anche nelle situazioni problematiche del linguaggio e

dell'alimentazione, per ciò che è di propria competenza. I servizi di riabilitazione vengono offerti a tutti i residenti attraverso una programmazione che tenga conto delle priorità.

I servizi alberghieri si possono così classificare:

- **servizi ausiliari:** gli operatori provvedono all'igiene e alla sanificazione giornaliera di tutti i locali di degenza e dei luoghi comuni degli ospiti. Tutti i locali vengono igienizzati e sanificati in base ad una pianificazione giornaliera e settimanale;
- **servizio lavanderia:** gli indumenti personali e la biancheria piana vengono lavati da ditte specializzate che provvedono al ritiro dello sporco e alla consegna del pulito più volte alla settimana. La struttura è dotata tutta via di una lavanderia interna per gestire lavaggi d'emergenza. Al momento dell'ingresso si richiede la fornitura di un corredo che prevede 8 capi per ciascuna tipologia d'abbigliamento. Qualora risultassero necessari ulteriori indumenti, la Direzione provvederà a richiederli ai familiari.
- **servizio manutenzione:** il manutentore provvede agli interventi di manutenzione ordinaria dove non è prevista la presenza di un tecnico specializzato, in collaborazione con l'Ufficio Manutenzione della Cooperativa, altrimenti è previsto l'intervento di aziende specializzate con cui *elleuno* ha in essere il contratto;
- **servizio cucina:** la cucina è interna alla struttura e il menù, accompagnato dalla tabella dietetica delle grammature, è compilato da un nutrizionista e validato dall'USL.

Considerato che il momento della consumazione del pasto è un aspetto fondamentale per la qualità di vita ed è di rilevante importanza nella scansione della giornata dell'anziano, il menù è stato realizzato tenendo conto di quelle che sono le esigenze dei residenti.

I menù sono stati pensati e realizzati per permettere una rotazione delle pietanze, garantendo una varietà di piatti e un'offerta basata su prodotti freschi e di stagione.

Il menù prevede, tutti i giorni, un primo piatto, un secondo piatto con contorno e la frutta. Ogni portata è scelta dall'ospite attraverso una scheda che presenta più possibilità di scelta.

Servizi amministrativi e figure professionali

È competenza del personale amministrativo provvedere alla contabilità della struttura, riscuotere le rette, dare informazioni sulle modalità d'accesso, consegnare il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi ai familiari/AdS dei nuovi ingressi e far sottoscrivere il contratto di ospitalità.

Altri servizi

I servizi di **parrucchiera** e **podologa** favoriscono la buona qualità di vita attraverso la cura e il mantenimento della propria immagine. Un trattamento al mese di parrucchiera e di podologa sono già compresi nella retta mensile.

Vi è inoltre la possibilità di **assistenza nel disbrigo di pratiche amministrative**, consegna o spedizione della posta e commissioni varie all'esterno della struttura.

La struttura nel mese di ottobre di ogni anno promuove la campagna vaccinale sia nei confronti degli ospiti che degli operatori. Per quanto riguarda gli ospiti, la struttura recupera i consensi alla vaccinazione antinfluenzale e anticovid-19 da parte degli utenti o dei relativi AdS e il personale sanitario compila la relativa scheda anamnestica. I vaccini, forniti dalla farmacia dell'AUSL, avranno luogo all'interno della struttura a cura dei MMG. Per quanto riguarda il personale, nel periodo interessato, si sensibilizzano gli operatori attraverso l'esposizione in bacheca di volantino illustrativo.

Piani di lavoro

Ogni servizio è organizzato attraverso dei piani di lavoro, all'interno dei quali vengono descritte le varie fasi di ciascun servizio, distribuite all'interno di ogni turno di lavoro. I piani di lavoro vengono aggiornati a seguito di ogni riorganizzazione del servizio. La loro funzione è quella di permettere una **uniformità operativa** e di informare il personale di recente acquisizione sulle modalità esecutive del proprio ruolo. Di fondamentale importanza nella nostra organizzazione è **affiancare ogni nuovo operatore con un operatore esperto**

e professionalmente qualificato, per consentirgli il corretto apprendimento previsto anche nei protocolli.

FORMAZIONE

La Cooperativa Sociale *elleuno* attua un piano di formazione annuo per tutto il personale, al fine di essere in linea con le nuove metodologie dettate dalle direttive regionali e nazionali. La formazione può essere interna o esterna, ciò dipende dal tipo di specializzazione richiesta per cui interviene un formatore con professionalità specifiche.

La formazione viene organizzata attraverso canali interni alla Cooperativa Sociale *elleuno* o con collaboratori esterni con essa convenzionati, utilizzando anche agenzie formative riconosciute.

ASPETTI ORGANIZZATIVI E QUALITÀ DI PROCESSO

Lavoro di équipe

Il lavoro di équipe ha la funzione di operare per obiettivi condivisi con lo scopo di offrire un servizio uniforme che metta al centro la persona con tutti i suoi bisogni, nel rispetto della sua dignità di uomo o di donna. L'équipe si incontra periodicamente per redigere i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) e affrontare, all'interno di un gruppo multidisciplinare, tutti i problemi che possono sorgere durante l'attività operativa, siano essi di tipo organizzativo, gestionale o inerente al singolo ospite.

Continuità assistenziale e terapeutica

Per continuità assistenziale si intende la continuità dei servizi di assistenza socio-sanitaria effettuati presso un presidio ospedaliero o nel proprio ambiente familiare. Questo permette di ridurre al minimo le difficoltà che possono derivare da un cambiamento ambientale, come può essere l'ingresso in una residenza per anziani: il nuovo ospite si trova catapultato in un ambiente completamente nuovo, senza punti di riferimento, e con persone che non conosce con cui dover condividere la vita quotidiana.

Comunicazione, informazione ed ascolto

Di fondamentale importanza per una buona qualità della vita in RSA è il rapporto che si instaura con gli ospiti, il farli sentire parte integrante di un processo organizzativo. Il miglior metodo per attuare questa procedura è quello di informarli del servizio offerto e di comunicare loro le procedure operative. La comunicazione e l'ascolto permettono di instaurare un rapporto profondo di conoscenza e fiducia, nel rispetto della propria individualità.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La qualità dei servizi forniti agli ospiti residenti all'interno della RSA viene di norma controllata attraverso i seguenti strumenti:

- raccolta periodica di dati relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- questionario di soddisfazione da somministrare con cadenza periodica agli ospiti, ai familiari e agli amministratori di sostegno/tutori;
- raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da parte del Gestore che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- convocazione dell'assemblea periodica degli ospiti, dei familiari, degli amministratori di sostegno e dei tutori tramite avviso nella bacheca della struttura e invio di apposita lettera;
- convocazione periodica del comitato di rappresentanza degli utenti.

Rilevazione soddisfazione ospiti/familiari

Per poter garantire un costante miglioramento dei servizi offerti, è fondamentale rilevare il gradimento da parte di ospiti, familiari e personale. I questionari di rilevazione della soddisfazione elaborati dalla Cooperativa Sociale *elleuno* permettono di valutare le aspettative dell'ospite e del familiare rispetto ad alcuni aspetti fondamentali: la qualità delle pietanze, del servizio lavanderia, della biancheria piana e di quella personale, del servizio di pulizia degli ambienti, dei servizi socio-sanitari (infermieristico, riabilitativo, assistenziale, ecc...)².

2 In situazioni di emergenza sanitaria, le modalità di rilevazione del gradimento possono essere temporaneamente sospese o subire variazioni, in base alle disposizioni normative vigenti.

I DOVERI DELL'OSPITE

Affinché ad ogni singolo fruitore di un servizio venga riconosciuta la tutela dei propri diritti è necessario che venga a conoscenza anche di quelli che sono i doveri a cui attenersi:

- attenersi alle disposizioni che regolano l'accesso e l'organizzazione della struttura;
- rispettare i diritti e le diversità delle altre persone;
- rispettare chi opera nei servizi;
- rispettare i tempi di lavoro ed i luoghi;
- rispettare gli orari prestabiliti.

Per tutto questo si rimanda, nello specifico, al Regolamento Interno consegnato al momento dell'ingresso nella RSA di Poppi.

REGOLAMENTO INTERNO

È stato realizzato e pensato come forma di tutela per l'organizzazione strutturale e gestionale dei servizi offerti e come tutela dei diritti esigibili degli ospiti, dei familiari e del personale.

Il documento viene consegnato al momento dell'ingresso in struttura ed è parte integrante della documentazione di cui l'ospite o il familiare/tutore prende atto al momento dell'inserimento.

RINVIO

Per quanto non espressamente definito nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento al Regolamento Interno della Struttura.

GESTORE DEI SERVIZI DELLA RSA

Cooperativa sociale *elleuno* s.c.s.

Viale O. Marchino, 10
15033 Casale Monferrato (AL)
Tel.: 0142452123

GESTORE STRUTTURA

Residenza Poppi srl

Via dei Cappuccini,14 Poppi (AR)
Residenzapoppisrl@pec.it

Ufficio amministrativo e Rette

Aperto tutti i giorni dal martedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 15.00
Recapiti: nc@residenzapoppisrl.it

CHI È *ELLEUNO*

Pioniere del modello assistenziale a beneficio di soggetti in stato di fragilità, la Cooperativa Sociale *elleuno* opera nel settore socio-sanitario dal 1989. Ogni giorno assiste oltre 10mila persone in 12 regioni italiane. Attualmente è uno dei principali operatori nazionali e punta all'eccellenza tramite modelli gestionali ad alta specializzazione. Le attività di *elleuno* sono costantemente verificate da quattro sistemi di certificazione.

A CHI SI RIVOLGE

Elleuno si occupa da sempre di servizi alle persone con gravi e gravissimi disagi fisici e psicologici:

- ospiti parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichiatrici;
- minori a rischio devianza e disadattamento;
- ospiti dei presidi ospedalieri.

LE GESTIONI DI *elleuno*

- residenze sanitarie per non autosufficienti, disabili e Alzheimer;
- nuclei di assistenza a stati vegetativi e SLA;
- comunità terapeutico-riabilitative psichiatriche;
- attività riabilitative per il recupero delle funzionalità;
- nuclei di degenza post ospedaliera;
- servizi ausiliari interni a strutture ospedaliere;
- hospice e cure palliative;
- centri diurni per disabili e Ospiti;
- case di accoglienza per autosufficienti;
- assistenza socio-sanitaria a domicilio;
- comunità per minori a rischio devianza;
- servizi educativi;
- gestione flussi di minori stranieri non accompagnati.

LE CERTIFICAZIONI

Nel 2012 *elleuno* è stata la prima cooperativa sociale italiana a ottenere quattro certificazioni – Qualità, Responsabilità sociale, Ambiente, Salute e Sicurezza – applicate ai servizi sul territorio e a diverse strutture. Nel tempo, il nostro impegno si è esteso. Dal 2024 siamo certificati UNI/PdR 125:2022 per la Parità di Genere, a conferma di un percorso volto a promuovere inclusione, equità e una cultura aziendale attenta ai diritti.

FINALITÀ E VALORI

Elleuno, con l'intento di migliorare la qualità di vita delle persone assistite, persegue alcuni obiettivi:

- sostenere la domiciliarità promuovendo condizioni di vita indipendente o agevolando il rientro al domicilio dopo la dimissione ospedaliera (cure intermedie), evitando o ritardando il ricorso improprio all'istituzionalizzazione e favorendo una più prolungata presenza nel proprio contesto familiare;
- perseguire il benessere psico-fisico, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il decadimento collegato all'età;
- mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni, assicurando una organizzazione che usi in modo ottimale risorse umane e tecniche,
- promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti, per favorire la partecipazione degli assistiti alla vita sociale del territorio e supportandoli quotidianamente per il mantenimento della propria indipendenza e delle relazioni sociali;
- assicurare azioni personalizzate e flessibili, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto delle storie personali e dello stato di salute, in collaborazione con i servizi sociali di riferimento;
- coinvolgere assistiti e familiari per promuovere un miglioramento continuo del servizio e la conoscenza del tipo di assistenza erogata;
- assicurare supporto educativo, emotivo e psicologico, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa. Sono attivati interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento di abilità personali e sociali, favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto ed incontro.

Elleuno si impegna a disciplinare i rapporti tra Ospite, Familiari e RSA, e tra Utente, Familiari e Centro Diurno, CD per mezzo di Regolamento e Carta dei Servizi, strumenti di comunicazione e trasparenza.

cooperativa sociale *elleuno* s.c.s.



Viale Ottavio Marchino, 10
15033 Casale Monferrato (AL)



+39 0142 452123



elleuno@elleuno.it



www.elleuno.it



Elleuno scs



Cooperativa Sociale Elleuno scs

