

CENTRO VIRGINIA BORGHERI



28/12/2022

CARTA DEI SERVIZI

RSA RA CENTRO VIRGINIA BORGHERI

Via Trento Trieste, 27 – 53011 Castellina in Chianti (SI)

Tel. 0577 740235

Sito web: www.virginiaborgheri.it

E-mail: info@virginiaborgheri.it

CENTRO VIRGINIA BORGHERI

CARTA DEI SERVIZI
(ULTIMO AGGIORNAMENTO 28/12/2022)

Sommario	pag.
PREMESSA DEL PRESIDENTE	2
1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
2 LA STORIA DEL CENTRO	3
3 IL RUOLO (MISSION)	4
4 CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO	4
5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DELLA RSA CENTRO VIRGINIA BORGHERI	5
6 RETTE	7
7 SERVIZI OFFERTI	7
8 STANDARD DI QUALITA'	12
9 TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI	12
10 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	15
11 RECLAMI E RICORSI	15
12 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE	15
13 COMITATO DEI RESIDENTI E DEI FAMILIARI	16
CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)	16

Gentili Signore e Signori,

onorati per essere stati prescelti, nel dare il benvenuto al Centro Virginia Borgheri desideriamo illustrarvi compiutamente i servizi offerti dalla struttura, contenuti nella presente Carta dei Servizi. Cogliamo l'occasione per porgerVi i più cordiali saluti.

Il Presidente



1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Azienda pubblica di Servizi alla Persona Centro Virginia Borgheri opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, uniformando la propria organizzazione ed attività a criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Nell'ambito della sua autonomia, il CENTRO VIRGINIA BORGHERI può porre in essere tutti gli atti ed i negozi, anche di diritto privato, funzionali al perseguimento dei propri scopi istituzionali e all'assolvimento degli impegni assunti in sede di programmazione regionale. In particolare, il CENTRO VIRGINIA BORGHERI, nel rispetto di quanto previsto dalle Leggi in materia, può costituire e/o partecipare ad associazioni, enti, consorzi e società a capitale pubblico o misto, ove ciò risulti utile al raggiungimento dei propri scopi istituzionali ed inerente l'oggetto delle proprie attività.

Il CENTRO VIRGINIA BORGHERI fa parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali, partecipa al procedimento di programmazione delle attività sociali mediante autonome proposte e comunque conformandosi agli indirizzi stabiliti nell'ambito della programmazione pubblica dei servizi.

Costituiscono scopi istituzionali dell'Azienda CENTRO VIRGINIA BORGHERI l'assistenza agli anziani, attraverso il prevalente svolgimento di attività residenziali, promozione e gestione dei servizi alle persone anziane ed alle famiglie attraverso attività socio sanitarie ed assistenziali. Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

In particolare il CENTRO VIRGINIA BORGHERI cura il soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili che si trovano in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute e per la ricerca di una migliore qualità della vita.

Il CENTRO VIRGINIA BORGHERI è convenzionato per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie a carattere residenziale a favore di soggetti assistiti dal servizio socio-sanitario della Toscana

La struttura può ospitare 11 (undici) residenti autosufficienti e 38 (trentotto) non autosufficienti. E' inserito nel Portale Regionale delle RSA accreditate della Toscana

2 LA STORIA DEL CENTRO

L'Azienda di Servizi alla Persona denominata "CENTRO VIRGINIA BORGHERI" si trova nel comune di Castellina in Chianti. Detto Centro prosegue senza soluzione di continuità l'opera e le attività dell'I.P.A.B. denominata "ASILO VIRGINIA BORGHERI" fondata in Castellina in Chianti per volontà del signor Carlo Borgheri, con atto del 15 settembre 1903. L'Azienda di Servizi alla Persona "CENTRO VIRGINIA BORGHERI" possiede personalità giuridica di diritto pubblico, autonomia statutaria, patrimoniale, contabile, gestionale e tecnica. Ha sede legale in Via Trento e Trieste n. 27 a Castellina in Chianti.

3 IL RUOLO (MISSION)

Il Centro Virginia Borgheri rappresenta per gli anziani e le famiglie di Castellina in Chianti, un punto di riferimento nel momento più fragile, che risponde in modo adeguato a coloro che esprimono bisogni complessi, sempre più personalizzati e differenziati, arricchendo e valorizzando al contempo la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

I principi fondamentali su cui si basa l'opera del Centro Virginia Borgheri sono:

- **il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni** erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni
- **la personalizzazione e la flessibilità del servizio** offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno dell' "istituzione" più vicina possibile alla vita nella propria residenza
- **la diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane** dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio"
- **l'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse** come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni

4 CARTA DEI SERVIZI e QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi è lo strumento che il Centro Virginia Borgheri utilizza nei confronti di clienti ed operatori per illustrare i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi. Obiettivi del presente documento sono:

1. *rendere trasparente il servizio offerto*
2. *assumere l'impegno a fornire un servizio di alto livello chiaramente percepibile*
3. *individuare i fattori dai quali dipende la qualità del servizio offerto, adottando gli standard di qualità e garantendone il rispetto*
4. *porre costante attenzione al cambiamento del contesto interno ed esterno, e adottare conseguentemente strumenti e metodi per il mantenimento della migliore qualità del servizio.*
5. *far conoscere dettagliatamente la struttura e la sua organizzazione.*

Per quanto precede, pertanto, il documento assume un duplice valore: per il Centro Virginia Borgheri rappresenta un vero e proprio **patto stipulato con i cittadini**, per le istituzioni e gli operatori uno **strumento che permette di controllare** l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

La carta dei servizi, realizzata in collaborazione con tutto il personale della struttura, è uno **strumento di comunicazione** delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, pertanto verrà aggiornata periodicamente per illustrare cambiamenti che interverranno nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

L'approccio adottato nella redazione della carta dei servizi si orienta sui principi fondamentali della **qualità dei servizi** alla base dei quali c'è una sempre maggiore **attenzione** nei confronti delle esigenze esplicite ed implicite dei clienti/utenti.

In particolare le linee guida di questo approccio sono:

- mettere l'utente al primo posto;
- la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;

- il coinvolgimento delle risorse umane

Con la Carta dei Servizi il Centro Virginia Borgheri dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini/utenti, i quali sono messi nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati. Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti per arrivare alla definizione di standard operativi che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori, attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi e di erogazione dei servizi.

Il Centro Virginia Borgheri vuole dare evidenza del proprio impegno in questa direzione attraverso non solo l'elaborazione della Carta dei servizi ma anche alla progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale che permetta di conseguire gli obiettivi di miglioramento via via prefissati.

La Direzione basa le proprie decisioni sui seguenti principi:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici degli anziani elaborando piani Individualizzati;
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- organizzare e standardizzare i metodi di erogazione e controllo dei servizi in modo da garantire standard qualitativi costanti e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui Servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Istituto sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO della RSA Centro Virginia Borgheri

5.1 STRUTTURA

Il Centro Virginia Borgheri offre ai propri utenti una struttura confortevole e funzionale dotata delle attrezzature necessarie per fornire accoglienza e servizi rispondenti ai requisiti di legge quali:

- camere
- bagni
- arredi ovvero letti, comodini, armadi, poltrone, sedie con braccioli, tavoli scrittoio
- spazi comuni e per i servizi sanitari e ausiliari quali:
 - refettorio
 - soggiorno
 - sala TV
 - spazio animazione
 - giardino privo di barriere architettoniche
 - locale infermeria

- chiesa
- spazio per colloqui con amici e familiari
- spazi per servizi generali quali:
 - locale cucina
 - magazzino
 - dispensa
 - celle frigorifere
 - lavanderia e stireria
 - locali di servizio ai piani
 - locali amministrativi
 - sala del consiglio
 - ambulatorio medico

5.2 ORARI E CONTATTI

Segreteria:

Dal Lunedì al Sabato: 9.00 – 12.00

Tel. 0577 740.235

e-mail: segreteria@virginiaborgheri.it

Direzione:

Dal Lunedì al Venerdì: 10.00 – 12.00 su appuntamento.

Tel. 0577 740.235

e-mail: direzione@virginiaborgheri.it

Presidente:

Dal Lunedì al Venerdì su appuntamento

5.3 ATTIVITÀ QUOTIDIANE

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito e tiene conto delle esigenze di vita e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

Mattina

dalle ore 7.00 alle ore 9.00: il personale in servizio provvede all'igiene e all'alzata dei Residenti,

- dalle ore 9.00 alle ore 9.30: colazione in sala da pranzo,
- dalle ore 9.30 alle ore 12.00: attività individualizzate

La frequentazione da parte dei Residenti di tali attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Residente

- dalle ore 12.00 alle ore 13.00: pranzo,

Pomeriggio

- dalle ore 13.00 alle ore 14.00: riposo (facoltativo),
- alle 15.30: merenda, a seguire Santa messa una volta a settimana
- dalle ore 16.00 alle ore 18.45: attività individualizzate (come sopra),
- dalle ore 19.00 alle ore 20.00: cena,
- dalle ore 20.00 alle ore 20.30: supervisione dell'igiene e preparazione degli Ospiti per la Notte

Notte

- dalle ore 21.00 alle ore 7.00: riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

6 RETTE

- Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e indumenti personali dell'ospite oltre il servizio di parrucchiera (nei termini indicati alla sezione "Servizi compresi nella retta").
- Per i residenti sono altresì compresi nella retta i materiali per medicazione, i presidi per l'incontinenza e il servizio di podologo
- Sono esclusi dalla retta la fornitura della biancheria e degli indumenti personali, i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.), gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni al Centro se non organizzati dal Centro stesso
- Le protesi ed ausili personali (carrozzine, materassi antidecubito,...) a carattere sanitario saranno forniti dal Centro Virginia Borgheri.
- Il costo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione del Centro Virginia Borgheri è comprensivo di tutte le prestazioni specificate .

7 SERVIZI OFFERTI

7.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Ai residenti viene garantita l'assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a Piani di Assistenza Individuale personalizzati formulati dall'equipe degli operatori e consistente in:

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente il residente all'utilizzo delle proprie capacità residue;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue del residente fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini del residente. Di norma l'alzata avviene tra le 7.00 e le 9.30.

Si effettuano anche 2° alzate differite tra le 9.30 e le 11.00 in casi particolari.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.45 circa.

2. Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste, dei bisogni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

3. Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è di 7 giorni.

4. Assistenza notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare (AAB/OSS) e l'Infermiere Professionale (IP) mentre per le urgenze sanitarie si fa affidamento al Servizio di Guardia medica.

Il Servizio di Assistenza di Base è fornito da personale qualificato ed in particolare Addetti Assistenza di Base (ADB), Operatori Socio-Sanitari (OSS) e Infermieri Professionali (IP).

I parametri del personale garantiscono il rispetto della Normativa Regionale Toscana.

7.2 ASSISTENZA SANITARIA

Comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione. L'Assistenza Medica è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dal residente al momento

dell'ingresso nel Centro Virginia Borgheri. Il Medico è presente in Struttura con accessi quotidiani ed è disponibile a ricevere i parenti su appuntamento.

Le visite specialistiche vengono prestate dal medico specialista della ASL oppure può essere scelto dal residente o dai suoi familiari. In ogni caso il pagamento della prestazione è a carico del residente.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le prescrizioni farmaceutiche ed il relativo approvvigionamento di:

- Farmaci di fascia A e B forniti dalla farmacia ospedaliera e /o dalla farmacia locale il cui pagamento se previsto è a carico del residente
- Dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione
- Materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza.

In caso di ricovero in ospedale, l'ospite è accompagnato da una sintesi clinica e sono mantenuti i rapporti durante il periodo di ricovero per assicurare la continuità assistenziale

7.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Assistenza Infermieristica è prestata da infermieri che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza. Il Servizio di Assistenza infermieristica è erogata 24 ore su 24

7.4 SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio alberghiero è comprensivo di :

- Vitto e alloggio (in camere da 2, 3 letti tutti articolati). E' possibile personalizzare gli ambienti con quadri, fotografie, cuscini ecc.. La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere. Il Servizio di pulizia, garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti nei piani di lavoro, interventi ripetuti durante la giornata e in caso di necessità
- fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera. La biancheria piana è fornita e lavata da una ditta esterna che offre un Servizio di lava-nolo.
- Lavaggio indumenti personali. Il servizio è interno compreso nella retta e prevede il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali dei residenti effettuati presso il Centro Virginia Borgheri, attraverso l'inserimento in ogni capo di un microchip che consente la completa tracciabilità dell'indumento stesso.

Il Centro Virginia Borgheri cura in particolar modo **l'aspetto alberghiero** sia sotto il profilo igienico- sanitario che del confort ed inoltre garantisce la fornitura agli utenti di:

- sapone, shampoo neutri, pettini, forcicine sterilizzate e tutto il necessario per la cura della persona;
- materassi e guanciali ignifughi;
- materassi che ostacolano il formarsi di piaghe da decubito.

Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista dell'utente mediante questionari.

E' possibile ricevere telefonate attraverso gli apparecchi in uso nella struttura.

È possibile il collegamento attraverso i tablet messi a disposizione dalla struttura.

La struttura e' coperta da WI-FI (collegamento internet) sia negli spazi comuni che nelle camere.

Ogni camera è provvista di apparecchio televisivo.

Ai residenti inoltre viene quotidianamente recapitata la posta di competenza, che l'ufficio postale consegna direttamente agli uffici della RSA

7.5 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

Il Centro Virginia Borgheri mette a disposizione dei propri utenti un servizio di riabilitazione, in base al Piano di Assistenza Individuale, fornito da un Terapista della Riabilitazione compreso nella retta.

7.6 SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il Centro Virginia Borgheri offre ai propri ospiti il Servizio di ristorazione attraverso la propria cucina interna attrezzata per la produzione ed il confezionamento dei pasti. L'alimentazione degli ospiti è organizzata con programmi dietetici stabiliti dal Dietista in accordo con il Medico dell'ospite.

Il menù, su base stagionale, varia giornalmente e si ripete ogni 6 settimane nelle 4 stagioni. Sono previste, oltre al menu del giorno, varianti di 3 primi, 3 secondi e 2 contorni e almeno 1 piatto caldo per ciascun pasto.

L'ospite può consultare il menù settimanale esposto nelle bacheche dei refettori ed entro il giorno precedente può comunicare se intende consumare il menù del giorno o preferisce una variante a piacere.

Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.

Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età:

- Dieta per utenti con problemi gastroenterologici;
- Dieta per utenti con problema di diabete;
- Dieta semiliquida per utenti con problemi di masticazione/deglutizione;
- Dieta per utenti con sondino naso-gastrico.

Di norma la colazione è servita dalle 08.30 alle ore 9.30 del mattino, il pranzo alle ore 12.00, la merenda alle 15.30 e la cena alle ore 19.00. Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista igienico e qualitativo utilizzando specifici questionari

7.7 SERVIZIO DI ANIMAZIONE

E' previsto un Servizio di Animazione gestito da 1 Animatore ed 1 Educatore che si pongono come organizzatori, motivatori e stimolatori.

Gli addetti alla animazione coordinano le attività progettate.

Tutti gli eventi sono pubblicati nel sito del Centro Virginia Borgheri www.virginiaborgheri.it

Gli obiettivi dell'Animazione sono:

- La socializzazione e la costruzione di una rete relazionale
- La valorizzazione delle competenze e delle capacità
- La stimolazione della autonomia fisica e psicologica
- La valorizzazione del passato e delle esperienze
- L'aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli utenti

I Programmi di animazione sono composti da Attività occupazionali, Intrattenimento, Programmi culturali, Programmi di valorizzazione individuale e socializzazione oltre a implementare il rapporto con tutte le realtà socio-culturali del territorio.

7.8 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA

Presso il Centro Virginia Borgheri è attivo il servizio di Parrucchiere e il servizio di Podologia. Il Responsabile sanitario, programma il servizio individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ogni ospite ed inoltra l'elenco al professionista addetto.

- Servizio di Parrucchiere: il residente ha diritto ad una prestazione di base mensile, dove per prestazione di base s'intende Shampoo – taglio – piega.
- Servizio di Podologia: compreso nella retta ed attivato al bisogno. Esiste una convenzione con un professionista che si reca direttamente in struttura su chiamata

7.9 ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno del Centro Virginia Borgheri è favorita la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose. Viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Settimanalmente viene celebrata la Santa Messa e a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

I ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Direzione per contatti con i Ministri degli altri culti.

7.10 SERVIZIO DI PROSSIMITÀ

Il servizio di "PROSSIMITÀ" viene offerto ai residenti nel Comune di Castellina in Chianti.

Sono offerti i seguenti servizi:

- Interventi di natura riabilitativa verso soggetti con esito frattura, protesi ginocchio, spalla, anca, ictus cerebrali in fase post acuta con disabilità residua moderata. Malattie osteoarticolari come artrite, artrosi, o neurologiche come il Parkinson (**attivabili a fronte di richiesta medica**);

- Preparazione pasti da asporto per situazioni di fragilità (attivabile a fronte di segnalazione da parte dei servizi sociali);
- Ritiro medicinali in farmacia e preparazione blister settimanali

La domanda di ammissione al servizio viene inoltrata dall'utente con apposita domanda consegnata alla Direzione del Centro Virginia Borgheri accompagnata dal Regolamento sottoscritto.

Il costo dei singoli servizi offerti con il servizio di prossimità è definito in sede di Bilancio preventivo dal Consiglio di Amministrazione.

Per l'ammissione al servizio il richiedente deve compilare apposita domanda oltre che alla sottoscrizione del Regolamento di riferimento.

8 STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Virginia Borgheri intendendo stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'azienda, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del Servizio:

- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE
- AREA ALBERGHIERA
- AREA RISTORAZIONE
- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
- SERVIZI ALLA PERSONA

Gli standard di qualità sulle aree sopra indicate vengono definiti dalla Direzione del centro, che fissa i livelli di qualità da raggiungere e li verifica periodicamente attraverso gli indicatori previsti dal nuovo sistema di accreditamento della Regione Toscana. Il Centro Virginia Borgheri è fra le RSA toscane che hanno partecipato alla valutazione della Performance da parte dell'Università Sant'Anna di Pisa

9 TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI

Il Centro Virginia Borgheri al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti. Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di

conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili. La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

9.1 RESPONSABILITA' DELL' ENTE

Ingresso /Dimissioni ed allontanamento temporaneo

- Il residente del Centro Virginia Borgheri gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio e al responsabile sanitario in quel momento.
- Il Centro Virginia Borgheri rimane aperto dalle ore 8.00 alle ore 20.30: ingressi ed uscite sono consentite dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00 . Possono essere concordati orari diversi con il Responsabile sanitario
- E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite nelle ore stabilite del giorno nei locali della Struttura.
- L'utente può rinunciare alla permanenza nel Centro Virginia Borgheri mediante sua richiesta scritta o dell'amministratore di sostegno o del tutore.
- L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità del Centro Virginia Borgheri essendo l'ammissione volontaria.
- Il Centro Virginia Borgheri non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.
- Il Centro Virginia Borgheri può dimettere l'ospite, preavvisando la Società della Salute e/o i familiari qualora:
 - vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
 - ci sia un grave ed accertato rifiuto del residente alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico:
 - ci sia morosità nel pagamento della retta.

Assegnazione camera

- Durante la visita di pre-ingresso all'ospite viene assegnata una camera, secondo disponibilità e possibilità su decisione del Responsabile Sanitario il quale, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra camera informandone preventivamente lo stesso e i familiari, nonché la Direzione.
- Nella sistemazione degli anziani si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite alla condizione sociale, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione.
- L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta al responsabile Sanitario il quale verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti.

Custodia e deposito valori

- Il Centro Virginia Borgheri non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze.

Diritto a partecipare al voto Elettorale

- Il Centro Virginia Borgheri garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto. L'utente se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti. Il Centro Virginia Borgheri metterà a disposizione il servizio di trasporto per gli utenti che ne necessitano e ne facciano richiesta, al fine di recarsi presso il seggio elettorale.

Rapporti con amministratori di sostegno e tutori legali

Il Centro Virginia Borgheri si impegna a mantenere e curare i rapporti con i tutori legali o amministratori di sostegno dell'utente, previa presentazione dell'atto di nomina del Giudice.

9.2 RESPONSABILITÀ E DIRITTI DELL'OSPITE

Diritto all'informazione

- L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

Corredo Personale

- All'ingresso il residente deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche ed opportunamente numerato.

L'elenco del corredo all'ingresso verrà definito con il residente o con i familiari durante la visita di pre-ingresso. L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la se ne ravveda la necessità.

Il guardaroba del residente deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

Presenza dei Familiari

Il Centro Virginia Borgheri intende facilitare per l'utente il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale, coerentemente con il regolamento interno ..

- Il Centro Virginia Borgheri opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari e le giornate di visita consentono possibilità di presenza nell'arco della giornata.
- Si adottano procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.
- Sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti

- Per gli incontri con i familiari/conoscenti, l'azienda mette a disposizione degli ambienti separati dai luoghi comuni.
- In caso di ricovero del residente presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari stessi assistere il residente fino al suo rientro presso il Centro Virginia Borgheri.

10 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

- La soddisfazione percepita dai propri residenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dal Centro, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto il Centro procede alla periodica somministrazione ai residenti e ai propri familiari appositi questionari di gradimento. I dati raccolti saranno elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici. I risultati delle indagini di soddisfazione verranno successivamente messi a disposizione dei residenti e dei loro familiari mediante la pubblicazione sul sito www.virginiaborgheri.it

11 RECLAMI E RICORSI

- Il Centro Virginia Borgheri garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi attraverso:
 - segnalazione presentata ai Responsabili di Area o alla Direzione;
 - utilizzazione dell'apposita "cassetta dei suggerimenti e dei reclami", localizzata presso l'ingresso della struttura;
- Il residente o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso al Presidente, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 30 giorni.

12 INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Il Centro Virginia Borgheri che opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività promuove incontri con gli anziani ed i familiari al fine di:
 - favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
 - comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio;
 - incontri con altri Enti, con le Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

13 COMITATO DEI RESIDENTI E DEI FAMILIARI

E' istituito un Comitato dei residenti e dei familiari quale strumento di partecipazione e di collaborazione con il Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato e' eletto a votazione palese dall'assemblea dei residenti e dei familiari, da tenersi nel mese di dicembre di ogni anno e può comunque essere riconfermato.

Tale organismo risulta composto da n. 2 rappresentanti dei familiari e 2 rappresentanti dei residenti.

Nell'ambito dei suoi componenti, il Comitato provvede alla nomina di un Presidente e di un segretario incaricato della verbalizzazione delle sedute e della trasmissione di una copia del suddetto verbale al Presidente e al Direttore del Centro Virginia Borgheri. Il Comitato opera al fine di realizzare la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

Suo compito fondamentale e' quello di consentire confronti, verifiche e collaborazioni per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti nonché di fornire all'Azienda suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività comunitarie.

Il Centro Virginia Borgheri si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in base ai risultati del monitoraggio sui servizi erogati.

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

(DGR N. 7/7435 del 14/12/2001)

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	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 rispettate, 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

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

La persona ha il diritto

Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.

Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze opinioni e sentimenti.

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 conservare la libertà di scegliere dove vivere

Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.

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 accudire e curare l'anziano fin dov'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 per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.

La società e le istituzioni hanno il dovere

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 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 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 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 accudire e curare l'anziano fin dov'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.

Operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un

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 ed autosufficienza.

Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.

Avere una vita di relazione.

Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.

Di vivere con chi desidera.

clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.

Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

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 favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione

Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e per la riabilitazione.