

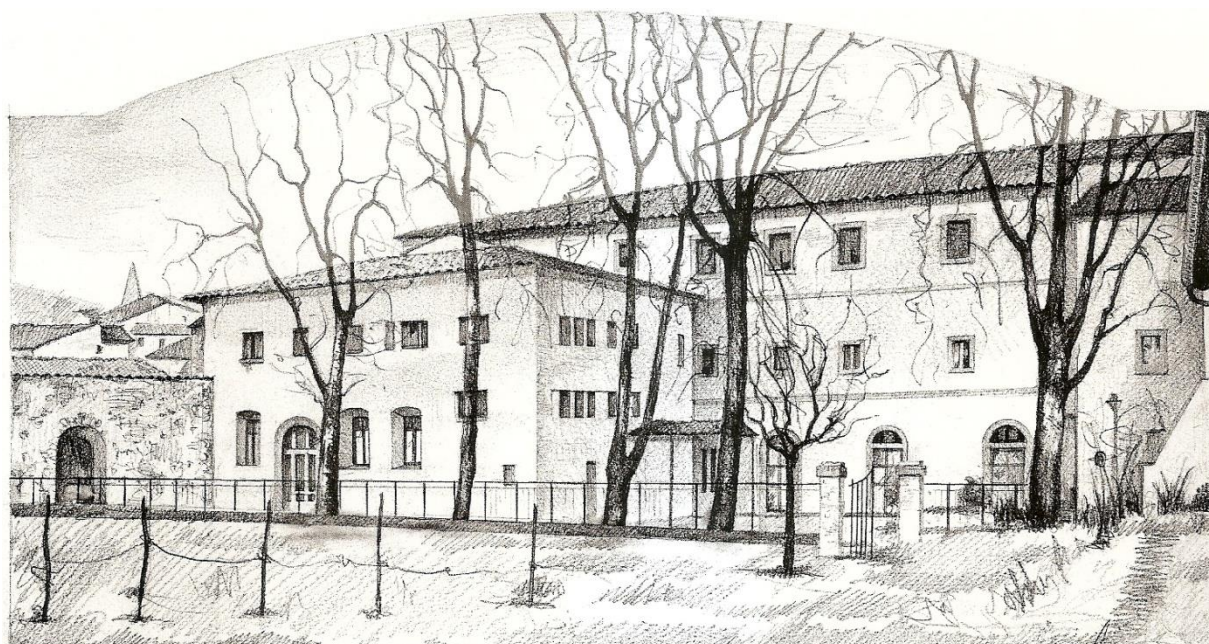


COOPERATIVA SOCIALE
SANLORENZO

Centro San Lorenzo

Carta dei Servizi
Regolamento Interno

**Residenza Sanitaria Assistenziale
San Lorenzo**



PREMESSA

La Cooperativa Sociale San Lorenzo adotta la carta servizi del **Centro San Lorenzo**, Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) e Centro Diurno e la mette a disposizione dei propri fruitori, per consentire loro di esercitare consapevolmente il proprio diritto di scelta.

Il **Centro San Lorenzo** in collaborazione alla rete dei servizi sociali e sanitari del territorio si propone come *centro di servizi residenziali e semiresidenziali* del territorio, aperto alla reciproca e mutua relazione con gli altri servizi ed in generale con i cittadini e la comunità.

Il Centro San Lorenzo si rivolge a persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, in modo particolare a quelle persone che per problemi sociali e sanitari necessitano di una maggiore protezione ed assistenza.

Obiettivo generale è promuovere la massima qualità di vita possibile per gli anziani che vi risiedono. Per raggiungere questo obiettivo, devono essere garantiti dei servizi finalizzati a mantenere i massimi livelli possibili di autonomia funzionale, mentale e sociale, essendo questa la condizione che permette, anche se in gradi diversi, l'autodeterminazione ed il soddisfacimento dei propri bisogni, desideri e volontà.

La salute della persona anziana viene considerata in modo globale, tenendo conto degli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che contribuiscono a garantire il suo benessere.

Nell'ottica della centralità e di una visione unitaria della singola persona le principali risorse di cui la Cooperativa San Lorenzo dispone per raggiungere i propri obiettivi sono il personale, le famiglie, gli anziani stessi ed il volontariato.

La **Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo** è una struttura residenziale, che eroga prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria, destinata ad accogliere temporaneamente o permanentemente persone anziane non autosufficienti.

Il **Centro Diurno San Lorenzo** è una struttura semiresidenziale per persone anziane, che assicura attività assistenziali per più ore al giorno e per più giorni la settimana e garantisce l'alta integrazione tra assistenza sanitaria ed assistenza sociale con prestazioni socio-sanitarie in favore di anziani autosufficienti e non.

Gli Enti Locali, USL Toscana Sud Est e Unione Montana dei Comuni della Valtiberina, hanno stipulato con la Cooperativa Sociale San Lorenzo, che gestisce tali strutture, una apposita convenzione che regola l'affidamento dei servizi inerenti alla ospitalità residenziale e semi-residenziale nonché alle prestazioni socio-sanitarie fornite agli ospiti.

La presente Carta dei Servizi riguarda le prestazioni erogate presso la Residenza Sanitaria Assistenziale (da ora in poi anche RSA) San Lorenzo di Sansepolcro.

La RSA San Lorenzo è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Sansepolcro il 30/11/2016 per la capienza massima di 49 posti per non autosufficienti e risulta accreditata ed iscritta nel relativo elenco comunale.



Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo

LA COOPERATIVA SOCIALE SAN LORENZO

La storia della Cooperativa San Lorenzo nasce da un'esperienza di volontariato. Nel 1986 si costituisce il Gruppo Volontariato San Lorenzo con l'obiettivo di impegnarsi a favore degli anziani, malati ed emarginati ed inizia ad operare nell'ex Orfanotrofio Schianteschi, che diventa sede delle principali attività della Cooperativa: il **Centro San Lorenzo**. Il complesso si trova nel centro storico di Sansepolcro, destinato fin dal 1800 ad opere assistenziali e caritatevoli. Il Centro San Lorenzo inizia l'attività nel 1995 con la realizzazione di un Centro di Accoglienza Diurna per anziani che può accogliere fino a 40 persone.

L'apprezzamento delle istituzioni locali nei confronti delle attività del Gruppo Volontariato San Lorenzo e l'impegno negli anni manifestato dai volontari hanno fatto sì che importanti realtà gli fossero assegnate in gestione; la rilevanza economica di tali attività ha indotto i responsabili a far nascere la Cooperativa Sociale San Lorenzo di cui il Gruppo Volontariato è socio fondatore. Nello stesso edificio si realizzano altre strutture per l'accoglienza residenziale di anziani non autosufficienti e malati di Alzheimer.

Nel 1997 si è costituita la Cooperativa Sociale San Lorenzo per operare, come dichiarato nel suo Statuto, con i principi della mutualità e della solidarietà, senza scopo di lucro, nella gestione di servizi socio-sanitari, educativi, assistenziali, orientati alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, come interesse generale della comunità.

Nel 1999, grazie all'impegno generoso dell'Ente Orfanotrofio profuso nella continuità di opere di carità in favore dei poveri e degli anziani, nasce il **Centro San Lorenzo** dove già opera il Centro Diurno per anziani e viene ristrutturato il secondo piano dell'edificio per realizzare la **Residenza Sanitaria per Anziani non autosufficienti e malati di Alzheimer**. E' stata una data significativa per la città che ha visto un grande concorso di solidarietà per un'opera tanto attesa. A seguito di importanti ristrutturazioni, che hanno interessato il primo piano dell'edificio, concluse nell'anno 2016, la Residenza per anziani può accogliere oggi fino a 49 persone.

I volontari sono tuttora una presenza insostituibile, che ha formato e continua ad arricchire quello spirito di servizio e di solidarietà che il personale della Cooperativa ha fatto proprio.



Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo

PRINCIPI

La RSA San Lorenzo ha come fine quello di dare alle persone anziane una serena ospitalità e fraterna assistenza, nel massimo rispetto della loro persona, dignità e libertà.

Le prestazioni e i servizi forniti tendono a superare o contenere le patologie e le situazioni individuali, che hanno determinato la non autosufficienza, al fine di mantenere e promuovere le capacità che ciascuno conserva.

La persona anziana ha bisogno di affetto, di stima, di comprensione; nella Residenza Sanitaria San Lorenzo trova un'accoglienza umana e cordiale e può conservare le proprie relazioni familiari e sociali.

I valori ai quali si ispirano gli operatori del Centro San Lorenzo sono:

- Centralità della persona assistita
- Miglioramento continuo della qualità assistenziale
- Eccellenza del servizio
- Valorizzazione delle risorse umane

È sulla base di questi principi che il Centro San Lorenzo si impegna a:

- Prestare all'ospite assistito tutta l'attenzione, la cura e l'assistenza nel rispetto della dignità umana e nella massima considerazione della sua sfera privata e personale.
- Garantire la massima riservatezza dei dati personali dell'ospite in conformità al Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR).
- Garantire all'ospite la piena collaborazione con il medico curante personale, che sarà costantemente informato sul suo stato di salute.
- Offrire all'ospite un ambiente confortevole, accogliente ed ospitale, nella costante ricerca della qualità totale del servizio.
- Porre l'ospite e i suoi familiari in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi del Centro San Lorenzo, garantendo una risposta, per quanto possibile, pronta, chiara ed esauriente a eventuali reclami.
- Fornire un'informazione adeguata riguardo ai servizi erogati.

Considerando tuttavia che la vita di comunità, pur nel rispetto dei principi sopra richiamati, ha delle particolari esigenze, si è convenuto di predisporre un regolamento interno che fissa norme che sono la base del buon funzionamento della Casa.



DESCRIZIONE STRUTTURA

La struttura è disposta su due piani, serviti da due ascensori, uno dei quali monta lettighe. Gli alloggi, in cui gli ospiti troveranno sistemazione, sono tutti serviti da un impianto di aria condizionata e sono costituiti da:

- Ventisette camere, singole e doppie, tutte dotate di bagno con ausili per persone disabili. Per la sicurezza degli ospiti tutte le camere sono monitorate mediante un impianto televisivo a circuito chiuso
- Due sale da pranzo
- Tre sale soggiorno
- Un ambulatorio medico-infermieristico
- Una palestra per attività di fisioterapia
- Tre bagni assistiti
- Un locale lavanderia e guardaroba
- Una cappella

Tutti i locali sono arredati in modo funzionale, con soluzioni adeguate alle specifiche esigenze degli ospiti.

L'intera struttura è circondata da spazi verdi accessibili ed è completata da un chiostro e a da un vasto piazzale alberato antistante all'ingresso.

DESTINATARI

La RSA San Lorenzo è un presidio socio-sanitario, collocato nella rete dei servizi territoriali che assicura una risposta residenziale, temporanea o a tempo indeterminato, a 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. Le prestazioni sono caratterizzate da un livello medio di assistenza sanitaria, integrato da un'assistenza tutelare ed alberghiera, con il fine di:

- Superare e/o contenere le patologie e le situazioni individuali che hanno determinato la non autosufficienza;
- Mantenere e promuovere le capacità e le abilità che ciascuno, pur nella condizione di non autosufficienza.



SERVIZI OFFERTI

Agli ospiti della RSA sono garantite le seguenti tipologie di prestazioni, erogate tenendo conto dei rispettivi Piani Assistenziali Individualizzati:

- Assistenza alberghiera, finalizzata a garantire le condizioni basilari di vita quali, alloggio, alimentazione, arredo e pulizia degli ambienti, biancheria, relazioni sociali.
- Assistenza socio ausiliaria, finalizzata ad assicurare il necessario supporto alla gestione degli atti quotidiani, favorendo il mantenimento delle residue capacità di autonomia.
- Assistenza infermieristica, finalizzata, in relazione alle specifiche competenze professionali, ad assicurare la pianificazione e gestione dell'assistenza sanitaria di base.
- Attività di riabilitazione funzionale, finalizzata al mantenimento e/o al recupero dei residui spazi di autonomia della persona.
- Attività di Animazione e Riabilitazione socio-relazionale, finalizzata a valorizzare la personalità globale dell'ospite ricoverato, attraverso lo sviluppo delle relazioni interpersonali e di iniziative per la gestione attiva della giornata.
- Assistenza medica di base, garantita all'interno della struttura dal Medico di Medicina Generale sulla base degli specifici accordi regionali.
- Assistenza medica specialista, garantita da operatori e strutture della rete dei servizi sanitari territoriali ed ospedalieri.
- È garantito il servizio del podologo, con costi a carico dell'ospite, con professionista esterno.
- Presenza in struttura per una volta al mese di un servizio di parrucchiere per il taglio e messa in piega. Altre prestazioni sono su richiesta e a carico dell'ospite.
- Possibilità di ricevere o effettuare telefonate all'esterno, laddove necessario con l'ausilio di un operatore.
- Possibilità di ricevere o spedire posta.
- Possibilità di usufruire di palestra, spazi esterni e di locali interni per attività varie (sala televisione, sala lettura, sala incontri con familiari e amici...), di utilizzare materiale/attrezzature per le attività ludico-ricreative, di usufruire del servizio depositaria.

Tutte le attività della RSA si basano sull'adozione ed esecuzione di Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) redatti dall'equipe professionale di struttura in collaborazione con i medici di base e altre eventuali professionalità esterne. I PAI vengono condivisi con l'ospite ed i suoi familiari e/o curatori.

Agli ospiti viene assicurata una vasta gamma di prestazioni svolte da personale qualificato e in particolare:



Il Servizio Infermieristico

In generale, gli infermieri si occupano di tutte le attività sanitarie di prevenzione e controllo della Salute degli Ospiti, su indicazione medica e segnalando allo stesso le problematiche incontrate.

Le principali attività sono le seguenti:

- rilevazione dei parametri vitali, preparazione e somministrazione della terapia farmacologica,
- cura e prevenzione delle piaghe da decubito,
- controllo e gestione dei presidi sanitari, delle protesi e degli ausili,
- verifica del corretto funzionamento delle attrezzature per la somministrazione dell'alimentazione artificiale,
- controllo sulla corretta somministrazione dell'alimentazione naturale, collaborazione con tutti gli altri servizi.

In caso di aggravamento delle condizioni di salute, il servizio infermieristico garantisce una prima assistenza attivando il medico di medicina generale, il servizio di continuità assistenziale o il 112. Gli infermieri, inoltre, mantengono i rapporti con i familiari, con l'ospedale ed i servizi sanitari per la programmazione delle visite specialistiche. Compilano e gestiscono direttamente e sotto la propria responsabilità la cartella infermieristica.

Sono a disposizione di anziani e familiari per dare informazioni di carattere sanitario, escluse quelle di diretta competenza del medico curante.

Il Servizio di Fisioterapia

Ha lo scopo di mantenere e migliorare il grado di autonomia degli anziani attraverso prestazioni di prevenzione e di riabilitazione individuale e/o di gruppo, anche in collaborazione con altre figure professionali.

In riferimento alla diagnosi effettuata dai medici, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- Elabora il programma riabilitativo volto al mantenimento o al miglioramento delle condizioni di salute dell'ospite;
- pratica l'attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie e psicomotorie;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia.
- L'attività si svolge nella palestra del Centro San Lorenzo o all'interno delle singole stanze.



L'Assistenza di Base

L'assistenza alla persona è organizzata in modo da garantire, ad ogni anziano il soddisfacimento dei bisogni primari, dall'igiene personale alla vestizione, dall'aiuto nel mangiare alla mobilitazione.

In questo servizio, svolto dagli operatori addetti all'assistenza (operatori socio sanitari) vengono sempre privilegiate le attività che consentono agli anziani di mantenere il più a lungo possibile le capacità legate all'autonomia, in particolare nelle attività della vita quotidiana.

Il personale di assistenza, nello svolgere le proprie attività, offre all'ospite anche un'opportunità di incontro e di relazione in un clima confidenziale e rispettoso, accompagnandolo, se necessario, alle attività svolte dagli altri servizi (riabilitazione, animazione ecc.).

Il Servizio di Animazione

Il servizio di animazione viene assicurato da personale educativo qualificato, in collaborazione con le altre figure professionali, con i familiari ed i volontari.

L'obiettivo del servizio è di far sentire gli anziani *parte di una comunità*. Per fare questo l'animazione realizza progetti di socializzazione ed integrazione tra gli ospiti con la finalità di recuperare un loro ruolo attivo all'interno della struttura, anche quando le condizioni di salute o di autonomia sono precarie.

Particolare attenzione viene data al naturale recupero delle abilità, nello svolgimento delle attività di tutti i giorni, in modo che l'animazione costituisca una normale abitudine quotidiana piuttosto che un evento straordinario.

Il servizio si occupa inoltre della creazione e del mantenimento di una rete con il territorio, in particolare con le associazioni, le parrocchie e le scuole.

Le attività proposte hanno carattere ludico-occupazionale e costituiscono uno stimolo per la creatività, la motricità, la socializzazione, in generale, per il mantenimento delle abilità fisiche e di memoria ancora conservate.

Le attività sono programmate tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti e secondo un piano individualizzato a cui l'educatore partecipa.

L'Assistenza Spirituale

La Cooperativa San Lorenzo riconosce ad ogni ospite la libertà di fede e garantisce le condizioni necessarie per poterle esprimere. Proprio per questa nella nuova struttura è presente una chiesa che è a disposizione degli ospiti, dei familiari, degli operatori e più in generale di chiunque del territorio desidera frequentarla.

Presso il Centro San Lorenzo opera la congregazione delle suore Francescane Figlie della Misericordia. La loro presenza, molto apprezzata dagli ospiti, contribuisce all'umanizzazione dei rapporti interpersonali. Vengono organizzate e proposte alcune iniziative di carattere spirituale e



pastorale tese, tra l'altro, a facilitare l'interazione tra gli ospiti con il personale, con le famiglie, la comunità parrocchiale.

L'assistenza spirituale prevede:

- la recita del Santo Rosario;
- la celebrazione della Santa Messa una volta al mese;
- la visita agli ospiti ricoverati in ospedale;
- l'accompagnamento spirituale dell'anziano in condizione di terminalità e la distribuzione del S. Viatico, se richiesto;
- la cura della liturgia dei defunti.

Volontariato

All'interno del Centro San Lorenzo è presente il "Gruppo Volontariato San Lorenzo" che con i suoi volontari contribuisce alla realizzazione di un ambiente di vita accogliente e familiare attraverso l'accompagnamento degli anziani nei vari momenti della giornata, la collaborazione nelle attività di animazione e nell'aiuto durante i pasti.

L'esperienza del Gruppo Volontariato è iniziata nel 1986 con l'obiettivo di impegnarsi a favore degli anziani, malati ed emarginati. È dall'impegno dei volontari che nasce il Centro San Lorenzo, prima nel 1994 il Centro Diurno e successivamente nel 1999 la Residenza.

I volontari sono tuttora una presenza insostituibile, che ha formato e continua ad arricchire quello spirito di servizio e di solidarietà che il personale della Cooperativa San Lorenzo ha fatto proprio.



ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è assicurata dal Medico di Medicina Generale (MMG) di ciascun ospite che è presente in struttura con regolarità per la visita dei propri assistiti. Il Medico, oltre a rispondere alle chiamate in base alle necessità emergenti, deve prestare l'assistenza sanitaria programmata come previsto dagli accordi regionali. L'assistenza specialistica è assicurata secondo i criteri stabiliti per tutti i cittadini.

TUTELA DELLA SALUTE

1. Le persone ospitate nella Struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi sociosanitari.
2. Lo stato di salute delle persone ospitate viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I medici di medicina generale sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale.
3. La Struttura si impegna a dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato, alle prescrizioni mediche e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

La Struttura è tenuta altresì:

- a) per ciascun assistito, a predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente;
- b) in caso di necessità, a chiamare il medico curante dell'assistito o il medico della continuità assistenziale;
- c) a provvedere all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'ospite con costi non a carico della struttura;
- d) ad effettuare, su prescrizione del medico di medicina generale, i prelievi ematici e ad organizzare il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, senza alcun onere per la struttura, né per l'assistito;



- e) in caso di malattia, a prestare all'assistito tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella Struttura;
- f) a curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante, adottando la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale che ne assicura la consegna secondo gli accordi tra l'Azienda USL competente e la struttura, senza oneri a carico della stessa. L'assistenza farmaceutica (medicinali classe "A" L. 537/1993, con esclusione degli stupefacenti soggetti a registrazione di entrata/uscita) agli ospiti non autosufficienti in RSA viene erogata direttamente ai sensi dell'articolo 8 D.L. 18 settembre 2001, n. 347 convertito in L. 16 novembre 2001 n. 405, dall'Azienda USL competente per territorio. I medicinali di classe "A" che l'Azienda rende disponibili per gli ospiti non autosufficienti della struttura residenziale, sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell'azienda sanitaria, senza alcun onere per l'assistito;
- g) su disposizione del medico curante e in caso di ricovero d'urgenza, ad organizzare il trasporto in ospedale dell'assistito;
- h) a seguire, per ciascun assistito, la dieta prescritta dal medico curante, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, nel caso di diete particolari previste dai LEA;
- i) a rispettare quanto previsto dalle linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale;
- j) in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita dell'assistito, ad avvisare i familiari, l'amministratore di sostegno o, in loro assenza, l'operatore sociosanitario territoriale che lo ha in carico;
- k) a dotarsi dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito, ecc. con un congruo rispetto delle esigenze effettive, senza alcun onere a carico dell'assistito.

Tutte le attività e gli interventi di cui sopra devono essere registrati nella cartella personale dell'assistito.

I farmaci classificati in "fascia C" e prescritti dal medico sono invece forniti con costo a totale carico dell'ospite o dei suoi familiari.



DOMANDA AMMISSIONE

Accesso posti convenzionati

La persona interessata, o chi per essa, può fare domanda di inserimento temporaneo o definitivo in RSA presso il Servizio Sociale della propria zona di residenza.

Alla domanda seguirà la valutazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale, che determinerà l'eventuale opportunità dell'inserimento.

La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione all'assistito della disponibilità del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

L'ammissione dell'assistito nella residenza è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), prima dell'ingresso, di un modulo con l'impegnativa. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP);
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

La struttura non potrà rifiutare l'inserimento di un assistito che abbia esercitato il diritto di scelta, in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo di acquisto, compatibilmente con la disponibilità di genere nelle camere plurime.

Accesso in forma privata

La RSA può accogliere anche ospiti che non hanno ricevuto la titolarità della quota sanitaria da parte dei servizi dell'Azienda Usl preposti; d'ora in poi questi ospiti saranno definiti anche privati.

In questo caso la richiesta di ammissione va fatta direttamente alla Direzione della RSA presentando una domanda corredata da documentazione che attesti le condizioni socio- sanitarie della persona interessata all'inserimento.

La documentazione da presentare per l'accesso presso la RSA è la seguente:

- tessera sanitaria ed eventuale esenzione dal ticket;
- la terapia farmacologica in atto;
- un documento di identità valido.



INGRESSO OSPITI

1. I familiari sono invitati, nella comunicazione di accesso, a prendere contatti con il responsabile della struttura per concordare una visita alla stessa e un colloquio finalizzato ad acquisire tutte le informazioni utili a favorire l'inserimento dell'anziano.
2. Il responsabile di struttura, l'Assistente Sociale di riferimento e i familiari concordano le modalità di ingresso e inserimento dell'ospite.
3. Prima dell'ingresso viene consegnato all'Ospite e/o ai familiari copia della Carta dei Servizi, l'informativa al trattamento dei dati e relativo consenso e l'elenco degli effetti personali e/o documentazione necessari alla permanenza nella struttura.

È opportuno che la famiglia sia presente al momento dell'ingresso e nella prima fase di permanenza per facilitare l'inserimento dell'anziano e fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona. I parenti degli Ospiti sono comunque tenuti a mantenere costanti e significativi rapporti con i propri congiunti e periodici contatti con il Responsabile di struttura.

Il Responsabile della struttura e il coordinatore al momento dell'ingresso e in collaborazione con gli operatori coinvolti compilano la Scheda di Ingresso e osservazione che contiene:

- tutte le informazioni relative alla storia di vita dell'ospite, ai suoi bisogni e a quelli dei suoi familiari, utili a gestire e facilitare la fase di ingresso nella struttura;
- le osservazioni effettuate dagli operatori nei primi giorni di ingresso, utili ad intervenire sulle eventuali criticità rilevate e alla definizione del Piano Assistenziale.

Al momento dell'ingresso viene aperta la Cartella Personale dell'utente, che raccoglie tutte le informazioni relative all'ospite e viene costantemente aggiornata a cura degli operatori.

All'interno della Cartella Personale tutti i documenti relativi alla gestione sanitaria dell'ospite (indagini, referti, registrazioni, sintesi cliniche, ecc.) vanno a costituire la Cartella Sanitaria Personale, costantemente aggiornata a cura degli operatori sanitari interessati.

La Cartella Sanitaria Personale, o parte dei documenti in essa contenuta, accompagnano l'ospite in caso di prestazioni sanitarie specialistiche e/o ospedaliere usufruite all'esterno della struttura.

Definizione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il Piano Assistenziale Personalizzato è un documento, redatto all'interno della struttura, che accompagna l'ospite, nel quale sono individuati gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e titolarità degli interventi, l'operatore responsabile del progetto.



Il responsabile della struttura coordina la stesura del PAI con la collaborazione di tutte le figure professionali coinvolte e favorendo la partecipazione e il confronto con l'ospite e/o i familiari di riferimento e/o i suoi rappresentanti legali.

Il PAI viene sottoposto a verifiche semestrali. Nel corso di tali verifiche vengono valutati, con la partecipazione e il confronto con l'ospite e/o i familiari di riferimento e/o i suoi rappresentanti legali, i risultati raggiunti e le eventuali modifiche apportate al progetto. Gli esiti di tali verifiche vengono opportunamente registrati.

La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura.

ACCOGLIENZA

Entrare in RSA significa lasciare la propria abitazione per inserirsi in una nuova casa. Accompagnare l'anziano e la sua famiglia in questa fase è importante, per cercare di diminuire il disagio che questo importante cambiamento normalmente comporta. Prima dell'inserimento, se possibile, gli operatori si recano a domicilio dell'anziano e la decisione di entrare in casa di riposo viene condivisa con i familiari più vicini. In quel contesto verranno acquisite tutte le informazioni sull'ospite in ordine ai suoi bisogni particolari, necessità ed abitudini.

Viene inoltre consegnata ai familiari la lista delle cose utili (calzature, biancheria, vestiario, ecc.) da portare il giorno di ingresso in struttura.

Qualora ne sussistano le condizioni, la famiglia e l'anziano vengono invitati, prima dell'ingresso, a visitare la struttura e la camera che li ospiterà. Per rendere il distacco meno pesante si consiglia di portare in struttura qualche piccolo oggetto personale dell'anziano.

In questa importante fase i familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con il responsabile di nucleo per affiancarlo nel percorso dell'inserimento.

Per ciò che concerne i beni materiali di loro proprietà, gli Ospiti sono tenuti a non trattenere oggetti di valore o consistenti somme di denaro; la Cooperativa San Lorenzo non risponde del furto o smarrimento o danno di oggetti, gioielli e denaro detenuti dagli Ospiti.

La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che saranno conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali (IL 01 MD 26).

La Cooperativa San Lorenzo si impegna alla custodia e all'igiene dei presidi individuali quali: occhiali, protesi dentarie ed acustiche; in caso di smarrimento o distruzione, non imputabile a dolo o a colpa grave degli Operatori, gli Ospiti o i loro Familiari, si impegnano al loro ripristino a proprie spese.



VITA COMUNITARIA

L'ospite è libero di agire e di muoversi nel rispetto delle esigenze della comunità e del regolamento della struttura. Può ricevere visite e partecipare ad iniziative ricreative, culturali, di vacanza e sociali in genere.

Sono promosse tutte le occasioni che favoriscono rapporti più stretti fra gli ospiti anziani, i loro familiari, i loro parenti o i loro amici.

Nelle Centro San Lorenzo, RSA e Centro Diurno convivono ogni giorno, a diverso titolo, più di 100 persone (anziani, operatori, familiari, volontari, ecc.). In un contesto comunitario così ampio, affinché la vita possa svolgersi nella serenità, è necessario che tutte le persone si impegnino a comportamenti adeguati, consoni alla situazione.

Per questo motivo i rapporti tra il personale, gli ospiti ed i familiari sono improntati al reciproco rispetto, in un clima di cordiale e corretta collaborazione.

La struttura si impegna a :

- garantire agli assistiti la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di visita in struttura agli animali d'affezione.
- a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale, avendo cura che anche gli operatori mantengano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga;
- a mettere a disposizione delle persone accolte i mezzi di comunicazione idonei per facilitare i contatti con l'ambiente esterno: corrispondenza, telefono, video-chiamate;
- a favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali anche con il coinvolgimento del comitato dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia;
- a disciplinare i rapporti tra assistito e struttura nel Regolamento e nella Carta dei Servizi, strumenti di comunicazione e trasparenza che la stessa dovrà predisporre coerentemente con i servizi offerti e che dovrà rendere pubblici.

Gli ambienti di vita della RSA (spazi, mobili, arredi in genere e immagini) garantiscono all'ospite un'atmosfera familiare e non spersonalizzante. Al tal fine è possibile, nel rispetto delle regole di



convivenza, della sicurezza e delle specifiche normative di riferimento, anche la personalizzazione delle camere da parte degli ospiti (soprammobili, fotografie, quadri), previa autorizzazione da parte del responsabile della struttura. Ogni ospite ha a propria disposizione un letto, un comodino e un armadio/guardaroba per i beni di sua proprietà.

Il comfort degli ambienti di vita insieme all'assenza di rumori molesti è valutato periodicamente mediante la compilazione di un questionario (IL 01 MD 15) che la struttura provvede a proporre periodicamente.

L'assegnazione delle camere viene effettuata dal Responsabile di Struttura, ponendo particolare attenzione ai bisogni specifici del singolo ospite (stato di salute, sesso, capacità di autonomia e di relazione) e tenendo conto delle disponibilità della struttura, delle assegnazioni già effettuate, delle relazioni fra gli ospiti. Le camere sono di norma assegnate ad ospiti dello stesso sesso; in caso di coniugi è favorita la convivenza. Gli spostamenti di camera, qualora resi necessari per esigenze organizzative e/o problemi di convivenza fra ospiti, possono essere effettuati dal Responsabile di Struttura, ponendo particolare attenzione alla relazione con l'ospite e alla gestione dei problemi legati al trasferimento di camera.

Per facilitare al massimo le relazioni tra le persone, non sono previste limitazioni d'orario per le visite dei parenti e degli amici.

Sono tuttavia richieste due particolari attenzioni:

- il rispetto della privacy degli altri anziani che risiedono nella stessa camera;
- la non interferenza con il normale svolgimento del lavoro di assistenza prestato dagli operatori.

Per tale motivo è fatto obbligo a chiunque, su semplice richiesta degli operatori, di uscire dalla stanza dell'ospite durante le operazioni di assistenza e di cura da parte degli operatori, degli infermieri o del medico.

Per non arrecare disturbo ad altri anziani e favorire il riposo, si raccomandano gli ospiti ed i loro familiari di evitare il più possibile rumori e moderare il volume di radio e televisore dalle 13.00 alle 15.00 e dalle 22.00 alle 8.00. All'interno della struttura è vietato fumare.

VITTO

Il vitto è a carattere familiare ed è preparato nella cucina interna. Tiene conto sia delle esigenze dietetico-nutrizionali prescritte dai Servizi competenti della USL che delle disposizioni mediche.

Il menu riservato agli ospiti è stato approvato dalla Sezione Igiene e Sanità Pubblica dell'Azienda USL Toscana Sud-Est



L'ospite, nell'ambito del menu giornaliero programmato, dovrà comunicare eventuali esigenze personali che la Casa avrà cura di soddisfare.

I prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti sono accuratamente controllati ed i fornitori costantemente monitorati e tutti hanno sottoscritto la dichiarazione di conformità a quanto disposto dalle leggi in materia di igiene e sicurezza degli alimenti. I principi ai quali si attiene la Cooperativa San Lorenzo, in ordine alle norme sulla sicurezza degli alimenti, sulle norme di igiene generali e specifiche sono coerenti con quanto disposto dal Regolamento Europeo n° 852/2004

I pasti sono serviti e consumati nella sala da pranzo. Per quegli ospiti che si trovassero nell'impossibilità di recarvisi i pasti saranno serviti in camera.

SERVIZIO GUARDAROBA

L'ospite, al momento dell'ingresso, deve disporre di un corredo personale sufficiente che sarà comunicato prima dell'inserimento nella struttura.

Per il vestiario, sono consigliati indumenti comodi in fibre naturali, tute da ginnastica, pantofole chiuse, calzature gommate antiscivolo, scarpe da ginnastica.

Si raccomanda di evitare capi di abbigliamento di valore o troppo delicati, di evitare vestiti troppo stretti, indumenti di lana e delicati che possano danneggiarsi durante il lavaggio. Prediligere indumenti di cotone, maglia o acrilico.

Tutta la biancheria (comprese scarpe, calzini e fazzoletti) dovrà essere contrassegnata con il codice numerico identificativo assegnato, che dovrà essere cucito saldamente sugli indumenti.

Si ricorda che la biancheria subirà lavaggi continui ed ad alte temperature e sarà soggetta a trattamenti per la disinfezione, pertanto si potrà usurare. Durante la permanenza dell'ospite potrà rendersi necessario reintegrare la biancheria periodicamente.

Nel momento del cambio di stagione è necessario adeguare il guardaroba con capi adeguati. Tutti gli indumenti che verranno eventualmente aggiunti e/o sostituiti durante la permanenza dell'ospite dovranno essere numerati.



GIORNATA TIPO

La vita in RSA è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita in comunità. Il personale si impegna a rispondere ai bisogni e alle esigenze dei singoli Ospiti, nel rispetto dei tempi e delle regole organizzative definite, anche sulla base dei Piani Assistenziali Individuali (PAI).

Le attività seguono una programmazione di massima che può essere modificata con flessibilità a fronte di abitudini di vita, richieste personali, esigenze sanitarie del singolo Ospite.

Nel corso della giornata il personale infermieristico garantisce tutti gli interventi sanitari programmati o richiesti.

Ore 7.00-09.30	Risveglio, Igiene Personale, Bagni Assistiti
Ore 8.00-9.30	Colazione, in camera o in sala in base alle esigenze personali
Ore 9.30-12.00	Attività di Animazione, Riabilitative, Visite Sanitarie, Attività Libere
Ore 12.00-13.00	Pranzo, in camera o in sala in base alle esigenze personali
Ore 13.00-15.30	Riposo pomeridiano, Attività Libere, Attività Riabilitative
Ore 15.30-16.00	Merenda
Ore 16.00-18.00	Attività Ricreative, Riabilitative, Visite Sanitarie, Attività Libere
Ore 18.00-20.00	Cena, in camera o in sala in base alle esigenze personali
Ore 19.00-22.00	Igiene Personale, Rimessa a letto

Nelle ore notturne il personale assistenziale sorveglia e presta adeguata assistenza agli Ospiti, vigila sul riposo notturno, provvedendo al regolare e periodico cambio dei presidi assorbenti, alle movimentazioni previste dai protocolli e in caso di necessità all'attivazione del Servizio di continuità assistenziale (ex Guardia Medica) o del 112.



RETTA

Per la permanenza in RSA è previsto il pagamento di una retta, stabilita dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa Sociale San Lorenzo, come definita nel Contratto di ricovero in RSA ed indicata nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (<https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>).

La retta è comprensiva delle prestazioni sanitarie e sociali e di tutti i servizi offerti dalla Struttura.

L'importo è costituito da due parti:

- una quota sanitaria;
- una quota sociale.

Per gli ospiti in regime di convenzione, la quota sanitaria viene erogata direttamente alla struttura dall'Azienda USL competente, mentre la quota sociale può essere a carico del comune di residenza, a carico dell'ospite o divisa in quota parte tra i due. La quota parte della retta di ospitalità eventualmente a carico dell'ospite, è determinata dallo stesso comune di residenza, sulla base del reddito della persona (indice ISEE).

L'eventuale differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del comune di residenza dell'assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso, è a carico dell'assistito.

Gli ospiti privati invece dovranno sostenere l'intera retta (quota sanitaria più quota sociale) non rientrando nel regime di convenzione.

In caso di mancato pagamento da parte dell'Ospite e/o il Terzo Obbligato o il Tutore/Curatore/Amm. di sostegno retta a suo carico, la Cooperativa Sociale San Lorenzo, in virtù del rapporto di utenza di natura privatistica instaurato con l'assistito perfezionatosi con l'insorgenza di un rapporto contrattuale tra le parti, attiverà nei confronti dell'assistito le azioni necessarie al recupero delle somme dovute.

La retta a carico dell'anziano è riferita alla singola giornata. Ai fini contabili vengono conteggiati i giorni di permanenza, compresi quello di ingresso e di uscita. Tale criterio viene applicato ad ogni tipologia di conteggio (assenze per motivazioni personali, ricovero ospedaliero, ecc.).

I soggetti tenuti al pagamento della retta sottoscrivono il relativo impegno all'atto della sottoscrizione del contratto di ricovero in RSA fornendo i dati utili per la fatturazione.



RICOVERO OSPEDALIERO E ALTRE ASSENZE

In caso di ricovero ospedaliero urgente gli ospiti vengono inviati in Pronto Soccorso con il servizio ambulanze del 112. I familiari vengono tempestivamente avvertiti ed informati dal servizio infermieristico.

In caso di ricoveri programmati o di accessi ai servizi ambulatoriali per interventi, visite, esami, accertamenti, etc., disposti dal medico curante o dal medico ospedaliero, l'ospite deve essere accompagnato dai familiari preventivamente informati. L'accompagnamento da parte del personale della struttura non è di norma previsto. Durante la degenza ospedaliera l'assistenza all'ospite è a completo carico del servizio ospedaliero e della propria famiglia.

Per quanto riguarda la quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, verrà riconosciuta alla struttura il 70% della quota sociale per gli ospiti in convenzione e il 95% dell'intera retta per gli ospiti privati.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti in % sulla quota a carico dell'assistito.

DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti possono essere convenute per volontà espressa dagli interessati o da chi ne esercita la tutela.

La Direzione della RSA, d'intesa con il Servizio Sociale del territorio, può disporre la dimissione dell'ospite:

- nel caso arrechi grave disturbo o danno agli altri ospiti;
- qualora abbia contratto malattia tale da non consentire la sua permanenza nella comunità.

La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;
- per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura.



PARTECIPAZIONE

Organismo rappresentanza ospiti

L'Organismo di Rappresentanza degli Ospiti realizza la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria; fornisce alla Direzione della RSA suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi; mantiene rapporti con i Servizi socio-sanitari distrettuali, l'associazionismo ed il volontariato; verifica sulla qualità delle prestazioni e dei servizi.

È costituito da un rappresentante degli ospiti, un rappresentante dei familiari, un rappresentante del volontariato, un rappresentante degli operatori della struttura e dal Direttore della struttura.

L'Organismo di Rappresentanza è convocato e presieduto dal Presidente e si riunisce almeno una volta all'anno.

La Cooperativa San Lorenzo considera la famiglia d'ogni anziano una risorsa da valorizzare e da sostenere affinché continui a favorire e mantenere il benessere psico-fisico dei propri componenti e a svolgere questo ruolo anche dopo il ricovero del proprio caro.

La famiglia è tenuta in considerazione anche nell'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale sia come soggetto attivo di cura che come interlocutore nella condivisione delle finalità del piano stesso.

È fondamentale che ognuno collabori per ottenere, anche se attraverso compiti e ruoli differenti, il medesimo obiettivo per il benessere dell'anziano.

Partecipazione e tutela

La Cooperativa San Lorenzo garantisce la tutela della persona ospitata anche attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'inserimento in struttura. Il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato, per segnalare fatti o comportamenti non in linea con i principi e le finalità espressi nella carta dei servizi.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi al fine di trovare le migliori soluzioni possibili.

PRIVACY

Particolare attenzione è riservata alle disposizioni in materia di trattamento dei dati personali degli ospiti assistiti. Tale trattamento avviene nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona.



1. La Direzione della Struttura è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda USL di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri.
2. La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.
3. Ogni tre mesi, le strutture dovranno inviare alle commissioni competenti l'elenco nominativo del personale per qualifica e monte ore lavorate per ciascun mese, l'elenco degli assistiti presenti nel trimestre e il totale delle giornate di degenza registrate, una sintesi riepilogativa del monte ore lavorate per qualifica professionale e delle giornate di degenza nel periodo.
4. La struttura è tenuta, entro 1 giorno lavorativo dal verificarsi di modifiche relative alla disponibilità dei posti letto, ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).
5. Nel caso in cui la Regione Toscana metta a disposizione un sistema informativo la struttura si impegna ad adottare il sistema informativo del SSR una volta disponibile.
6. La struttura è altresì tenuta a collaborare per la fornitura di dati eventualmente richiesti dall'Agenzia Regionale di Sanità, dal Laboratorio MeS della Scuola Superiore S. Anna di Pisa e/o da organismi del governo clinico regionale (Centro Gestione Rischio Clinico CGRC e Centro Criticità Relazionali CRC) ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi offerti dalla RSA, nel contesto di specifici progetti regionali in materia.

L'informativa privacy e raccolta consenso al trattamento dei dati personali

Prima dell'ingresso in RSA viene consegnata all'ospite l'informativa prevista dalla vigente normativa, in merito al trattamento dei dati effettuato dalla struttura.

Al momento dell'ingresso in Struttura il modello privacy viene raccolto e inserito all'interno della cartella personale ed è reso così disponibile a tutti i soggetti coinvolti nei processi comunicativi.

TUTELA UTENTI

(suggerimenti e reclami)

Gli ospiti e i familiari possono esprimere il loro livello di soddisfazione rispetto ai servizi descritti mediante la compilazione di un questionario (IL 01 MD 15) che la struttura provvede a proporre periodicamente.



Grazie alle informazioni raccolte, l'ente potrà programmare le azioni necessarie al miglioramento della qualità dei propri servizi.

I suggerimenti migliorativi

Chiunque lo ritenga potrà segnalare eventuali idee utili al miglioramento dei servizi forniti mediante la compilazione dell'apposito *modulo suggerimenti e reclami* (IL 01.02 MD 25) disponibile presso la direzione.

Per migliorare la qualità del servizio, è necessario che i punti di vista degli utenti siano espressi in modo da creare un utile scambio di idee con la Direzione.

Allo scopo esistono alcune possibilità di tutela:

- Il colloquio con il Direttore della Residenza: è sempre possibile avere un colloquio diretto e personale con il Direttore della RSA; a lui ci si può rivolgere per suggerimenti e reclami.
- Rivolgendosi all'apposito ufficio presso la sede della Cooperativa.

Qualsiasi reclamo sarà attentamente valutato e in caso di accettazione verrà attivata la procedura di gestione entro 7 giorni dall'accoglimento.

All'interno della struttura sono attive le procedure per assicurare la tutela degli utenti in ottemperanza alle normative vigenti. In particolare:

- Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (GDPR).
- Reg. CE n°852/04: Autocontrollo per l'igiene alimentare (Manuale di Autocontrollo).
- D.Lgs. 81/08: sicurezza sui luoghi di lavoro (Doc. Valutazione Rischi)

DIRITTI E DOVERI

I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori e il personale con il quale si relaziona.



- **Diritto all'equità** nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della Direzione e del personale della struttura. L'Ente gestore non attua privilegi e rispetta le regole di accesso ai servizi contenute nel regolamento.
- **Diritto alla privacy**: il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi**: il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda, previa richiesta scritta alla Direzione della struttura.

I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

- **Rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di lavoro di equipe).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.
- **Rispettare** gli ambienti, gli arredi e le attrezzature.

NORME SICUREZZA

Per garantire la massima sicurezza degli ospiti ed il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza, l'Amministrazione ha deliberato una serie di disposizioni applicate in base ai principi precauzione e prevenzione.

Nello specifico, sono stati stabiliti i seguenti limiti:

- a) divieto di fumare, di usare fiamme libere (fuochi, candele, ecc.);
- b) divieto di tenere nella stanza materiale classificato infiammabile, facilmente combustibile, corrosivo, nocivo o irritante;
- c) divieto di accumulare grossi quantitativi di materiale suscettibile di incendio (ad es. borse e involucri di plastica, giornali, ecc.);
- d) obbligo di consentire l'ispezione della stanza da parte del personale autorizzato e dei componenti del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- e) obbligo di consentire l'accesso immediato nelle stanze da parte delle squadre di emergenza.



- f) divieto di utilizzo nelle camere di elettrodomestici non autorizzati. L'utilizzo di piccoli elettrodomestici (televisore, phon, ventilatore, lampade votive, radio, ecc.) deve essere preventivamente comunicato e sarà autorizzato solo se:
- gli apparecchi proposti abbiano le obbligatorie caratteristiche di sicurezza (apposita marcatura CE);
 - rientra nei limiti della potenza massima erogabile dalla linea elettrica presente nella stanza, secondo le modalità d'uso e di contemporaneità definite, senza l'uso di spine multiple;
 - le condizioni di salute dell'anziano ne garantiscano un uso appropriato.

QUALITÀ

La Casa di Accoglienza San Lorenzo è una realtà certificata sia per il Sistema di Gestione per la Qualità che per quello inerente alla Responsabilità Sociale conformi rispettivamente alle norme UNI EN ISO 9001:2015.

Tali norme attribuiscono la massima importanza all'ospite assistito, al contributo del personale nel raggiungimento di un elevato standard di qualità nel servizio prestato e alla tutela dello stesso personale, senza trascurare i nostri valori, la nostra storia, né tutto quanto attiene alla sicurezza ed alla conformità legale.

La nostra attenzione alla persona, ai suoi bisogni, alla sua dignità, la qualità del servizio prestato, sono gli aspetti del nostro operare sui quali si fonda la fiducia che gli Enti ed i familiari degli ospiti assistiti riservano alla nostra realtà.

È un'immagine che si rinnova sulla reputazione di cui gode IL Centro San Lorenzo, maturata e consolidata in anni di servizio alla persona.

Le risorse umane sono il nostro patrimonio, queste, unitamente alle strutture e alle risorse materiali sono messe a disposizione per assicurare un livello di servizio adeguato al delicato tessuto nel quale si è chiamati a prestare la nostra opera.

Gli ospiti assistiti, i loro familiari, gli Enti, si aspettano un servizio eccellente; è nostro compito riuscire ad intuire che cosa si aspettano e che cosa desiderino i nostri assistiti e rispondere efficacemente alle loro attese. Essi sono al centro della nostra attività e dobbiamo sempre rispettare i loro bisogni.

Sia nella Residenza Sanitaria Assistenziale che nel Centro Diurno, ci proponiamo di raggiungere, attraverso una consapevole partecipazione di tutti ad un continuo miglioramento, in un contesto di costante attenzione alla persona, l'eccellenza nel servizio erogato agli ospiti assistiti.





INFORMAZIONI E INDIRIZZI



COOPERATIVA SOCIALE
SANLORENZO

Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo
Via Santa Croce n. 5 - 52037 Sansepolcro (AR)
Tel. 0575 735662



Cooperativa Sociale San Lorenzo
Via Santa Croce n. 5 - 52037 Sansepolcro (AR)
Tel. e Fax 0575742372
P.I. 01559000516
info@cooperativasanlorenzo.org
sanlorenzo@pec.confcooperative.it
www.cooperativasanlorenzo.org



Residenza Sanitaria Assistenziale San Lorenzo