CARTA DEI SERVIZI

RSA Domus Pacis

Residenza Sanitaria Assistenziale - Via Mammianese 207 – 51010 Goraiolo di Marliana – PT
tel. 0572- 66172 fax. 0572 – 66160
www.domuspacisrsa.it info@domuspacisrsa.it

La RSA Domus Pacis è una Residenza Sanitaria Assistita per persone con più di 65 anni e con la Carta dei Servizi vuole aiutare le persone che ad essa si rivolgono, fornendo da subito informazioni chiare e comprensibili.

La RSA Domus Pacis, vuole essere momento di affermazione dell'umanità e del rispetto della persona, umanità e rispetto necessari per essere presenza autentica nel proporre la propria identità e la propria operatività come possibile risposta ai bisogni delle persone e alle esigenze del territorio. La RSA Domus Pacis attraverso gli elementi caratterizzanti il suo servizio e lo stile delle relazioni, riconosce e promuove la dignità e il rispetto della Persona, perché la Persona è, e deve rimanere al centro, sia essa Ospite, familiare, collaboratore o volontario.

Il nostro impegno, inoltre, è quotidianamente rivolto a migliorare il servizio offerto attraverso l'impiego di strumenti di rilevazione del gradimento, sia degli ospiti e dei loro familiari sia del personale e dei collaboratori interni, con la certezza di raccogliere osservazioni utili ad elaborare soluzioni sempre nuove ed adeguate ai bisogni delle persone coinvolte.

Il Presidente

Dove Siamo

La R.S.A. "Domus Pacis" è sita in Goraiolo, frazione di Marliana (PT), in via Mammianese n°207, nel cuore della montagna a nord di Pescia, detta “Svizzera Pesciatina”, poco sopra Vellano, a circa 20 minuti di macchina da Pescia e, dall’altro lato, da Pistoia.

Per giungervi via **autostrada**, prendere la Firenze Mare (A11). Per chi proviene da Firenze uscire a Pistoia, prendere la SP17 in direzione Zoo, passare da Montagnana, Momigno fino ad arrivare al bivio e seguire le indicazioni per Femminamorta. Proseguire dritto per 5 km, dopo il cartello GORAIOLO la struttura si troverà sulla destra. Per chi proviene dal mare uscire a Chiesina Uzzanese, prendere la SP45, poi la SP15 Buggianese, la SP31 Colligiana e infine la SP17 Mammianese. LA struttura si troverà sulla sinistra.

Per chi giunge **da Pistoia** via strada statale Mammianese in direzione zoo passando da Montagnana, Momigno, Femminamorta fino ad arrivare al Goraiolo. La struttura si trova a 5 km da Femminamorta, sulla destra subito dopo il cartello Goraiolo.

Tipologia delle prestazioni e servizi forniti

La struttura Domus Pacis dispone di 24 posti letto (21 posti per persone non autosufficienti e 3 posti per persone autosufficienti) distribuiti su due piani. I piani sono collegati da scale e apposito ascensore. Possiede camere singole e doppie, alcune triple e munite di bagno.
L'Ospite potrà, per quanto possibile, arredare la stanza con piccoli arredi personali ed usare il proprio televisore.
La residenza mette a disposizione spazi per sistemare abbigliamento stagionale, bagagli e quant’altro.
La Domus Pacis dispone di una piccola Cappella interna in cui si celebrano funzioni religiose, di una Sala Fisioterapica Riabilitativa, di un Ambulatorio Sanitario, di una Sala Ricreazione, di una piccola Sala Lettura con libreria integrata periodicamente, di una lavanderia interna e di ampi spazi comuni su tutti i piani per facilitare la vita sociale degli Ospiti. All'interno dei luoghi comuni sono stati individuati spazi dedicati agli incontri tra i visitatori e gli Ospiti. Domus Pacis dispone anche di un ampio parco che circonda la struttura.

In tutta la struttura sono applicate le buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

I Servizi alla Persona Domus Pacis è una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), struttura residenziale che fornisce accoglienza, prestazioni sanitarie e trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di autosufficienza e non, fisica e psichica. Per fare questo offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, vestizione e svestizione, igiene personale), approvvigionamento e somministrazione farmaci, assistenza medica fornita dai medici di medicina generale scelti dagli Ospiti, assistenza infermieristica diurna, trattamenti riabilitativi, attività di socializzazione, ricreative, culturali, servizio alberghiero (preparazione pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia e riordino spazi comuni).

La RSA Domus Pacis è accreditata e convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale ed è quindi possibile accedervi sia privatamente che tramite ASL.

Tutto il personale che lavora a contatto con gli Ospiti è qualificato secondo la normativa vigente: lo staff è composto da infermieri professionali, fisioterapisti, animatore, addetti all’assistenza.

Tutto il personale presente in struttura è addestrato secondo la normativa sulla Sicurezza nei Luoghi di Lavoro per intervenire e controllare stati di emergenza, tutelando la sicurezza degli Ospiti.

Il servizio garantisce rapporti costanti con i medici curanti, coordina le eventuali visite specialistiche presso l'ospedale, garantisce il corretto approvvigionamento dei farmaci e la loro corretta somministrazione. In caso di ricoveri ospedalieri sono garantite le visite necessarie per il cambio biancheria e il ritiro/consegna di documenti.

I pasti vengono preparati dalla Cucina Interna e vengono distribuiti in Sala da Pranzo posta al piano terra. Gli Ospiti in difficoltà vengono seguiti dal personale nell'assunzione dei pasti. Su richiesta gli Ospiti possono pranzare con i loro parenti, serviti dal personale di sala.

È possibile richiedere soggiorni di durata variabile o stabili nel tempo. In questo secondo caso è comunque possibile essere dimessi su richiesta, in qualunque momento. D'accordo con i parenti, nel periodo primaverile ed estivo possono essere organizzate brevi uscite nel circondario della struttura, con l'ausilio di appositi mezzi di trasporto messi a disposizione dalla struttura stessa. Vengono inoltre organizzati periodicamente festeggiamenti in favore degli Ospiti.

Il Vitto I pasti sono consumati di regola nella sala da pranzo al piano terra (per problemi di salute possono essere serviti in camera). L' orario dei pasti è il seguente: colazione ore 09.00; pranzo ore 12.00 (11.30 in camera); merenda ore 15.00, cena ore 18.00 (17.30 in camera).
Il menù giornaliero è stato redatto da un nutrizionista e approvato dall'ASL tenendo conto delle linee guida regionali più recenti e ne viene valutata periodicamente la qualità percepita. Ad ogni pasto c'è la possibilità di scelte alternative, sia di piatti caldi che freddi. Il menù viene reso noto con sufficiente anticipo, mediante esposizione nella sala da pranzo. Possono essere segnalate particolari esigenze dietetiche connesse allo stato di salute dei singoli. In occasioni particolari vengono allestiti rinfreschi e buffet.

Servizio di guardaroba - Particolare cura viene riservata al guardaroba dell'Ospite al fine di garantire un idoneo abbigliamento e uno spazio sufficiente per sistemare i propri indumenti. Ciascun capo deve essere contrassegnato a cura dei familiari con il numero assegnato all'ingresso. Il servizio di lavanderia indumenti (scegliere tessuti lavabili a medie/alte temperature) e stireria è gestito in proprio mentre per la biancheria piana si utilizza una lavanderia esterna. È richiesto un abbigliamento comodo per l'Ospite che gli permetta di partecipare alle varie attività.

Servizio pulizia - Il servizio di pulizia (locali comuni, camere e bagni) è garantito quotidianamente in sintonia con le attività svolte nei vari locali. Vengono effettuati anche interventi straordinari programmati con cadenza mensile e trimestrale.

Assistenza religiosa - Nei giorni festivi e in quelli feriali gli Ospiti possono partecipare, nella Cappellina dell'Istituto, alla Celebrazione Eucaristica. Al bisogno è possibile ricevere la S. Comunione anche in camera, il Sacramento della Riconciliazione e dell'Unzione degli Infermi. Ci sono inoltre momenti organizzati di preghiera comune per favorire l'Ospite nelle sue consuete pratiche religiose.

Servizio socio-sanitario e assistenziale – Fin dal suo ingresso, l'Ospite verrà seguito nel suo iter diagnostico e terapeutico dal medico curante e dagli infermieri della struttura. Il medico, insieme all'infermiere, registra

l'andamento clinico dell'Ospite e le procedure diagnostiche e terapeutiche sulla Cartella Clinica. Le caratteristiche del servizio si riassumono nella:

- valutazione delle condizioni di salute psico-fisica dell'ospite, sia all'ingresso che con programmata periodicità, e registrazione nella Cartella;
- ricorso a consulenze medico-specialistiche, sia programmate, che di emergenza;
- rieducazione motoria e funzionale, terapie fisiche (assistenza fisioterapica);
- attenzione particolare e misure preventive per i potenziali problemi sanitari ed assistenziali connessi alla istituzionalizzazione attraverso la revisione critica degli interventi via via programmati, con la preoccupazione di potenziare e/o mantenere ogni capacità residua;
- attuazione di Piani di Assistenza Personalizzati (PAI). L'èquipe socio-sanitaria-assistenziale si riunisce periodicamente per verificare i risultati e rivalutare gli obiettivi. Gli operatori sono costantemente formati ed aggiornati attraverso la partecipazione a corsi sia interni che organizzati da altre agenzie del settore;
- verifica costante delle condizioni igieniche, ambientali e personali, dell'alimentazione più appropriata per i singoli, comprese diete specifiche se necessarie;
- l'ospite non allettato permanentemente, viene quotidianamente vestito con il proprio abbigliamento da giorno.

Il Servizio di Rieducazione Funzionale Viene svolto dalla fisioterapista su indicazione dello specialista Fisiatra e del medico personale. I trattamenti eseguiti in struttura sono:

- FKT individuale passiva, attiva-assistita, attiva e neuromotoria;
- FKT di gruppo (esercizi calistenici, giochi cognitivi);
- Mantenimento dell'autonomia (cyclette, deambulazione, parallele e scale);
- FKT respiratoria secondo necessità;
- Terapia occupazionale in collaborazione con l'Animatore (stimolazione sensoriale e ginnastica di gruppo con ascolto di musica);
- Deambulazione assistita;
- Valutazione posturale, degli ausili e dei presidi,
- FKT neuromotoria (secondo necessità).
- In base alle condizioni dell'Ospite vengono studiati e preparati schemi sulle posture da mantenere durante la giornata, concordando gli orari di mobilizzazione con il Responsabile Infermeria.

Il Servizio di Animazione Costituisce un momento forte per la condizione psicologica, relazionale ed affettiva degli Ospiti contribuendo a ridare maggiore significato e serenità alla vita quotidiana. Sono previste attività molteplici per permettere all'Ospite di vivere momenti piacevoli e gratificanti, di risvegliare interessi e curiosità, di valorizzare le proprie capacità. Altri obiettivi del servizio sono: favorire ed ampliare la possibilità di rapporti interpersonali, consentire una partecipazione libera e personalizzata, sia come protagonista, che come osservatore; costituire un mezzo in cui i familiari, il personale, gli amici, i volontari, abbiano possibilità di agganciarsi. In poche parole l'animazione è momento di svago e stimolo per le capacità cognitive ed emotive dell'Ospite. Le attività di animazione fanno parte di un programma

appositamente strutturato per gli Ospiti ed intendono mantenere vivo l'interesse alla vita ed all'autostima. Tali obiettivi si concretizzano all'interno delle seguenti attività occupazionali programmate, svolte settimanalmente e classificabili in tre aree:

- AREA ESPRESSIVA-MANUALE: *laboratorio decorativo, laboratorio creativo, laboratorio manipolativo;*
- AREA LUDICA: g*iochi cognitivi di gruppo, giochi socio-attivanti, giochi psico-motori;*
- AREA RICREATIVA E CULTURALE: *pomeriggi musicali e letture con discussioni a tema.*

Nell'arco dei mesi vengono proposti spettacoli, feste ed eventi. Per ogni singola attività sono previsti attrezzature e materiali specifici.

Il Coordinatore di Struttura assicura il buon funzionamento del reparto e coordina gli infermieri, gli operatori tecnici addetti all'assistenza (ADB e OSS), fisioterapista e animatore. L'Ospite può rivolgersi al Coordinatore di Struttura, presente nell'arco della giornata (o al "tutore-assistente" assegnato attraverso il "PAI") per problematiche di tipo organizzativo. L'Ospite può comunque ricorrere direttamente agli assistenti presenti in reparto nelle 24 ore.

Parrucchiere / podologo All'interno della struttura, un apposito spazio è adibito e attrezzato per la cura estetica della persona; è garantito agli Ospiti di poter usufruire del servizio di parrucchiere e /o podologo.

Comunicazioni con l'esterno L'Ospite viene favorito nel mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, salvo diverse disposizioni normative e coerentemente con il Regolamento Interno. L'orario consigliato per le visite è: 9.30 / 11.30 e 14.00 / 17.00. Per particolari esigenze dei familiari possono essere accolte richieste diverse, nel rispetto del regolare svolgimento delle attività nei reparti.

Accesso ai Servizi Per un primo contatto con Domus Pacis, in Segreteria, con tempi dedicati ai rapporti con i familiari o con i rappresentanti legali degli Ospiti, è possibile fissare colloqui e visite guidate, senza impegno, per conoscere meglio la struttura e avere informazioni e chiarimenti in merito.

É consigliabile prendere appuntamento telefonando allo 0572/66160 o 0572/ 66172 o scrivere a: info@domuspacisrsa.it. Gli orari sono i seguenti: lunedì, giovedì e venerdì dalle 08.30 alle 13.00.

La Carta dei Servizi aggiornata e completa di allegati vien consegnata ad ogni Ospite e a chiunque ne faccia richiesta (l'avvenuta consegna viene registrata).

Ulteriori colloqui potranno essere fissati per valutare l'effettiva possibilità di inserimento in RSA; solo una volta concordato l'inserimento si compiranno quelle attività preliminari utili alla conoscenza reciproca e ad uno scambio preciso e dettagliato di informazioni, necessari ad una buona accoglienza e ad un efficace e sereno inserimento dell'Ospite.

Per l'ingresso in residenza l'Ospite dovrà presentare la documentazione sanitaria recente relativa ad eventuali esami e/o ricoveri, unitamente ad un documento che ritirerà presso gli uffici preventivamente e che farà compilare al suo medico curante inerente lo stato di salute e la terapia farmacologica a cui dovranno attenersi gli infermieri professionali della struttura.

Contestualmente saranno sottoscritte un'impegnativa da parte dell'Ospite e/o del suo responsabile, nella quale si impegna al rispetto del Regolamento Interno e la liberatoria prevista dalla legge sulla privacy.

Al momento dell'ingresso saranno inoltre richiesti: carta di identità dell'Ospite, codice fiscale, tessera e libretto sanitari, eventuale attestato di non-autosufficienza rilasciato dalla Asl ed eventuale attestato di invalidità civile con relativo diritto alla pensione di accompagnamento e ad altri benefici.

Servizio amministrativo e segreteria Il servizio assicura le attività di: avvio e gestione pratiche di ingresso in RSA, riscossione fatture degli Ospiti, disbrigo procedure amministrative relative ai rapporti con eventuali tutori o amministratori di sostegno dell'Ospite, pratiche di dimissione.

Raccolta e gestione dei reclami/ suggerimenti La RSA raccoglie reclami e suggerimenti analizzandoli dettagliatamente e attivando tempestivamente azioni correttive/ migliorative. Reclami e suggerimenti possono essere presentati in forma scritta, utilizzando l'apposita modulistica presente in bacheca, oppure direttamente fissando un appuntamento con il Coordinatore di Struttura o con il Legale Rappresentante della CORI che si renderanno prontamente disponibili.

Retta giornaliera La RSA Domus Pacis è una struttura accreditata e convenzionata con il Sistema Sanitario Regionale. **La retta** è di **€ 106** è composta è dalla:
- quota sociale €52
- quota sanitaria €54

Dimissioni Le dimissioni, decise dall'Ospite e/o dai suoi familiari/ tutori, devono essere comunicate con almeno 15 gg. di anticipo alla Segreteria. Il giorno previsto verrà consegnata relazione di dimissione contenente diagnosi, cura, sintesi degli interventi terapeutico-riabilitativi in atto e necessità assistenziali, fotocopia delle principali indagini strumentali e di laboratorio eseguite durante la permanenza in RSA. Per il rilascio di copia del fascicolo sanitario e sociale occorre fare domanda alla Segreteria che fornirà le dovute informazioni sui tempi di consegna per il rilascio.

Come facciamo l'autocontrollo dei servizi

Per garantire efficienza ed efficacia dei servizi erogati occorre controllare programmi, processi, strumenti e tecnologie. Lo scopo è di indirizzare al meglio le risorse, proponendo risposte personalizzate.

La RSA Domus Pacis ha adottato diversi sistemi di autocontrollo:
il "CONTROLLO DI GESTIONE" consente di monitorare il lavoro organizzativo misurandone l'efficacia ed i costi;
il "CONTROLLO DELLA QUALITA" permette di monitorare il livello di qualità dell'organizzazione e dei servizi erogati;
il "PIANO di ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATA (P.A.I.)" che viene definito attraverso incontri d'equipe nei quali, secondo i bisogni rilevati, vengono fissate tipologie e modalità d'intervento specifiche al fine di fornire una risposta a misura del singolo Ospite. A cadenze regolari vengono poi verificate validità degli interventi e risposte dell'Ospite per una conferma del Piano o per la sua ridefinizione.

I fattori determinanti di ogni intervento sono il tempo e le risorse a disposizione. Proprio per questo con il Controllo di Gestione si definiscono, per ogni momento della giornata, la durata e le prestazioni delle singole figure professionali: l'obiettivo è quello di offrire gli interventi previsti dal PAI. Fin dal principio è possibile quindi valutare la coerenza tra prestazioni pianificate e risorse disponibili in termini di personale e di tempo. Si possono inoltre stabilire dei protocolli di lavoro condivisi da tutti ed in seguito, dato che ogni processo viene monitorato, si possono verificare quali risultati sono stati ottenuti.