

R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

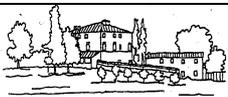
Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 1 di 25

- 1 Carta dei Servizi.**
- 2 Presentazione, storia e finalità del Centro.**
- 3 Natura e Contratto di Servizio.**
- 4 Caratteristiche strutturali e programmi di sviluppo.**
- 5 Caratteristiche organizzative.**
- 6 Metodologia di lavoro.**
- 7 Ruolo e coinvolgimento dei familiari.**
- 8 Politiche per la qualità.**
- 9 Modalità di ammissione.**
- 10 Fasce orarie di ammissione e fase di prima accoglienza.**
- 11 Servizi sanitari e socio-sanitari.**
- 12 Servizi alberghieri.**
- 13 Altri servizi prestati.**
- 14 Retta giornaliera**
- 15 PRIVACY: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo**
- 16 Informazioni utili.**
- 17 Informazioni sulla dimissione.**
- 18 Gestione dei suggerimenti e dei reclami.**
- 19 Allegati:**
  - 19.1 “giornata tipo”**
  - 19.2 “esempio indicativo di menù tipo”**
  - 19.3 “piano attività animazione”**
  - 19.4 “corredo”**
  - 19.5 “questionario soddisfazione utenti”**



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 2 di 25

## 1 Carta dei Servizi.

Il presente documento, come previsto dal D.P.C.M. 19 maggio 1995, è stato predisposto per fornire all'utenza una informazione approfondita sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, sugli standard di qualità e le finalità che la RSA I Poggetti si propone, in modo da consentire ad ospiti e familiari di valutare l'adeguatezza dei servizi, di favorire la loro partecipazione attiva alla vita del Centro e al suo miglioramento continuo.

## 2 Presentazione, storia e finalità del Centro.

Posta in zona collinare ai margini di un'ampia area boschiva, la RSA I Poggetti è situata nel territorio comunale di Fauglia (PI), Via Poggetti 31/35, in prossimità della Via Emilia (S.S. 206) superato l'abitato di Collesalvetti, direzione Roma.

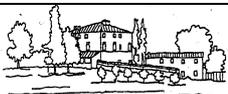
Attiva dalla seconda metà degli anni 80, la struttura è nata per iniziativa di un medico, Augusto Rafanelli che, raggiunta l'età della pensione, si propose di riversare la propria esperienza professionale e umana nella tutela della terza età.

La RSA, investendo sulla **formazione continua degli addetti**, porta avanti il principio ispiratore del proprio fondatore, che consiste nella umanizzazione della assistenza al disabile, nella consapevolezza che il rispetto e la considerazione della persona, la vicinanza affettiva e l'incoraggiamento, sono parte integrante di ogni processo di cura.

Nella condivisione di tale principio con i propri collaboratori, la RSA I Poggetti opera per garantire un elevato livello di assistenza sanitaria e sociale, stimolando il mantenimento/recupero delle risorse fisiche, mentali, affettive e relazionali dell'ospite, ovvero rallentandone quanto più possibile ulteriori perdite di autonomia.

Al fine di perseguire il miglioramento continuo dei propri servizi, questa struttura aderisce al **Sistema di valutazione delle RSA in Toscana**, promosso dalla Regione su base volontaria, per la misurazione delle performance in ambito sanitario, assistenziale, formativo, della qualità di vita dell'utenza.

La RSA è coinvolta attivamente, dagli enti preposti (CNR, Scuola Sant'Anna di Pisa ecc.), nel processo di modernizzazione e innovazione, tramite adesione volontaria a sperimentazioni e progetti finalizzati al miglioramento della qualità di assistenza: telemedicina, autovalutazione tramite analisi di risultati ecc.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 3 di 25

## 3 Natura e Contratto di Servizio.

La RSA I Poggetti è una struttura residenziale socio/assistenziale a rilievo sanitario, **accreditata** dalla Azienda U.S.L Toscana Nord Ovest/ Società della Salute di Pisa, per non autosufficienze stabilizzate in soggetti di età superiore ai 65 anni (o comunque adulti con patologie degenerative assimilabili all'età senile) che pertanto non necessitano di specifiche prestazioni ospedaliere.

Come tale, fornisce prestazioni:

- di tipo assistenziale (assistenza di base)
- di tipo sanitario (assistenza infermieristica)
- di tipo riabilitativo (stimolazione funzionale, cognitiva e animazione)
- di tipo alberghiero (igiene ambientale, lavanderia e guardaroba, mensa).

Previa verifica dei requisiti previsti dalle normative vigenti, una apposita convenzione/contratto ha stabilito il numero complessivo dei posti alloggio, il monte orario delle varie figure professionali e l'importo della retta, suddivisa, per gli aventi diritto, tra Sistema Sanitario Regionale, che si fa carico della spesa sanitaria (quota sanitaria) e l'utente/famiglia, che corrisponde la spesa assistenziale/alberghiera (quota sociale) in tutto o in parte, in funzione del reddito (eventuale integrazione del Comune di residenza).

- Sono anche disponibili posti alloggio per utenza privata. Per le ammissioni in regime privato, non sussistono restrizioni di alcun genere.

## 4 Caratteristiche strutturali.

La RSA dispone di 57 posti alloggio e 6 posti aggregati (diurno)

Le camere sono distribuite in 2 Nuclei:

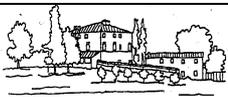
- **Nucleo Oleandri (40 posti):** piano terra, 10 camere doppie con bagno  
piano primo, 9 camere doppie con bagno e 2 camere singole
- **Nucleo Rose (17 posti):** piano primo, 4 camere doppie e 1 singola, con bagno  
piano secondo, 4 camere doppie con bagno.

Ospitando unicamente disabili stabilizzati, non esistono differenziazioni di utenza tra i 2 Nuclei, pertanto l'assegnazione di un nuovo ospite a uno di essi è effettuata sulla base dei posti alloggio al momento disponibili.

Un percorso pedonale coperto consente la libera circolazione tra i due Nuclei, di utenti e visitatori.

Ciascuno Nucleo dispone di un proprio soggiorno, di una propria sala da pranzo, di una propria medicheria, ecc., oltre ad un proprio giardino attrezzato.

Tutte le camere sono predisposte per l'allacciamento TV e sono servite da impianto di climatizzazione con regolazione indipendente.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 4 di 25

## 5 Caratteristiche organizzative.

All'interno della struttura operano le seguenti figure professionali, impiegate nella erogazione delle prestazioni assistenziali/sanitarie: infermieri, addetti all'assistenza di base, fisioterapisti, animatori. Operano inoltre i medici di medicina generale, che assicurano una presenza mensile proporzionata al numero di utenti in carico, secondo orari settimanali per ciascuno predefiniti.

Tutti gli operatori che a qualsiasi titolo prestano servizio all'interno della struttura, hanno conseguito il titolo professionale in base alle normative vigenti per l'espletamento delle mansioni relative alla propria qualifica.

Ogni operatore è identificabile dal cartellino di riconoscimento e da divise di colori differenti:

- **BLU** : INFERMIERI
- **VERDE** : FISIOTERAPISTI
- **BIANCO** : OPERATORI SOCIO SANITARI
- **FUCSIA** : ANIMATORI

## 6 Metodologia di lavoro.

La visione dell'ospite disabile come persona, prevede in primo luogo che le prestazioni non siano erogate indifferentemente alla generalità dell'utenza, bensì adeguate ai bisogni specifici di ogni singolo utente e in secondo luogo necessita di un **approccio globale alla persona**, conosciuta nella sua unicità e interezza.

Tutto ciò richiede l'adozione di una metodologia operativa di integrazione dei vari ruoli professionali, in modo tale che possano condividere obiettivi assistenziali e strategie di relazione individualizzati.

Il conferimento di incarichi di coordinamento nei diversi ruoli professionali consente al servizio una adeguata circolazione di informazioni e modulazione degli interventi (continuità assistenziale), cui si aggiunge l'istituzione di una **equipe multidisciplinare**, che raccoglie i diversi soggetti preposti al coordinamento.

Attraverso riunioni periodiche della stessa equipe, viene elaborato e aggiornato, per ciascun ospite, un progetto assistenziale individualizzato (**PAI**), ove sono pianificate le azioni di cura, valutati e confrontati i risultati. La prima stesura del PAI avviene dopo adeguato periodo di osservazione, di norma entro 30 giorni dall'ammissione in struttura. I successivi aggiornamenti sono effettuati con cadenza almeno semestrale.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 5 di 25

## 7 Ruolo e coinvolgimento dei familiari.

I familiari sono invitati a favorire una approfondita conoscenza dell'ospite, ad informarsi sul suo ambientamento in struttura ed a condividere i momenti della pianificazione assistenziale.

La relazione di cura è qualitativamente favorita dal coinvolgimento dei familiari al processo di cura, con i quali gli operatori sanitari, ognuno nell'ambito delle proprie discipline, si impegnano a garantire informazioni e a condividere le decisioni assistenziali, approdando ad una vera e propria alleanza terapeutica.

I familiari possono intervenire in certe azioni assistenziali rivolte ai loro congiunti, come per esempio nell'aiuto nell'assunzione dei pasti, nell'accompagnamento alle visite, nella partecipazione alle gite e alle feste organizzate dalla Struttura. I componenti dell'Equipe sono a disposizione, su appuntamento, per informazioni, chiarimenti, comunicazioni e quant'altro, così da garantire il miglior flusso comunicativo nell'interesse dell'utente.

Data la complessità dei servizi erogati, il sistema organizzativo si articola su più livelli di coordinamento, di cui si precisano gli incaricati del ricevimento al pubblico:

- **direttore di struttura**  
ANGIOLI FABIANA: su appuntamento
- **responsabile servizio infermieristico**  
FERRARA DARIO: dal lunedì al venerdì, h. 12.30-13.30 (pomeriggio, su appuntamento)
- **fisioterapista responsabile**  
GRANIERO LIBERA: dal lunedì al venerdì, h. 12.30-13.30
- **animazione socio/rieducazionale**  
GRANIERO LIBERA: dal lunedì al venerdì h. 12.30-13.30
- **coordinamento assistenziale**  
DEMI MICHELE: dal lunedì al venerdì h. 11-12 (pomeriggio, su appuntamento)

## 8 Politiche per la qualità, diritti dell'utente.

Responsabile del sistema di gestione della qualità è il direttore di Struttura.

Egli definisce le politiche di qualità della RSA assumendo un ruolo di guida e di indirizzo, stabilendo gli interventi da effettuare, le priorità, e le finalità da perseguire, attraverso un efficiente sistema di governance, capace di un **attento monitoraggio della operatività e dei bisogni dell'utenza**.

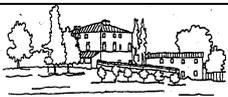
La scelta di questa RSA di adottare come modello gestionale la **Lista di Indicatori di Adeguatezza utilizzata dalle Commissioni USL di Vigilanza e di Accreditamento**, consente di assicurare standard di qualità garantiti, ed è diritto di utenti e familiari conoscere le performances annuali conseguite, nonché gli obiettivi di miglioramento successivi.

Affinché la Politica per la Qualità non si limiti a una enunciazione di principi e programmi della dirigenza di una struttura, essa deve divenire pratica quotidiana di tutti gli operatori, e con questo spirito, suscitare il concorso degli stessi fruitori, così che sia l'ospite che i suoi cari possano riconoscersi partecipi di una **comunità allargata**.

Pertanto, il presupposto su cui si basa il sistema di gestione della qualità è garantire il rispetto dei valori etici e di principi fondamentali quali la dignità della persona, la adeguatezza e l'efficacia delle cure.

L'assistenza e le cure sanitarie devono essere erogate nel massimo rispetto della riservatezza. Ognuno ha il diritto di ricevere il migliore trattamento sociosanitario possibile senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione e condizione socio-economica.

L'utilizzo di protocolli, procedure e piani di lavoro formalizzati e condivisi, permette di garantire la continuità del lavoro e il monitoraggio costante delle modalità operative.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 6 di 25

Per garantire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, il “Responsabile della gestione della qualità” si impegna a:

- sviluppare nella struttura una cultura della qualità
- migliorare i servizi evidenziando le inefficienze
- sviluppare l'integrazione tra le figure professionali
- migliorare il livello di comunicazione con l'utenza
- garantire un clima accogliente e familiare
- mantenere il massimo livello di autonomia dell'utente

## 9 Modalità di ammissione.

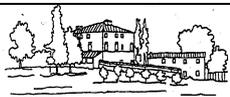
L'ammissione segue ad un **colloquio preliminare** in struttura di utente e/o familiari, ed alla consegna alla stessa della documentazione sanitaria dell'interessato, oltreché, se il ricovero è in regime di Convenzione, del Titolo d'Acquisto, impegnativa AUSL in cui sono specificate durata, tipologia del ricovero, compartecipazione alla retta a carico di utente e familiari per cui è prevista.

Al momento dell'ammissione il Legale Rappresentante o, se in attesa della sua nomina, il Referente Responsabile dell'utente, indicato tra i familiari, ritireranno e sottoscriveranno per accettazione la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno della RSA.

**COSA DEVE ESSERE FORNITO DALL'UTENTE IL GIORNO D'INGRESSO:**

- codice fiscale
- carta di identità non scaduta
- tessera sanitaria ed eventuale codice esenzione
- eventuale attestato di invalidità
- dichiarazione di idoneità a vivere in comunità, a cura del medico di base
- storia clinica e terapia farmacologica in atto, a cura del medico di base
- eventuali cartelle di dimissioni ospedaliere, certificazioni specialistiche, ecc.
- eventuali impegnative per forniture di presidi e quant'altro, inclusi accertamenti programmati e indirizzi di medici specialisti di riferimento.

Inoltre, l'utente avrà cura di portare con sé un corredo personale adeguato (vedi allegato al presente documento), e una scorta di farmaci sufficiente a coprire i primi giorni di degenza.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 7 di 25

## 10 Fasce orarie di ammissione e fase di prima accoglienza.

Affinché la presa in carico dell'utente entrante possa svolgersi nel miglior modo, l'orario preferibile per l'ammissione è

**tra le 9.30 e le 11.30**

- Tranne che per motivate eccezioni, sono esclusi i giorni del sabato e della domenica.

Gli addetti all'accoglienza sono:

- l'addetto alla segreteria, per la consegna dei documenti personali e il disbrigo delle pratiche di ammissione;
- l'infermiere responsabile o suo vice, per la consegna della documentazione sanitaria e l'attivazione della cartella personale;
- gli addetti all'assistenza di base di turno, per la visita della RSA, l'assegnazione della camera e del posto letto, la consegna del vestiario.

Nel prosieguo dei giorni, utenti e familiari sono invitati a conoscere i restanti componenti dell'equipe multidimensionale, eventualmente non ancora incontrati durante i contatti precedenti l'ammissione.

## 11 Servizi sanitari e socio-sanitari.

Agli utenti della RSA è garantita 24 ore su 24 l'assistenza, sia da parte del personale infermieristico, che da parte del personale assistenziale; i turni del personale sono esposti in bacheca presso la stanza accoglienza.

### SERVIZIO DI ASSISTENZA MEDICA

L'utente è seguito dal proprio Medico di Base, sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente; questi attiva le consulenze specialistiche che si rendano necessarie, assicurate attraverso i Presidi distrettuali, ospedalieri e le strutture territoriali accreditate.

In caso di ricovero ospedaliero, viene assicurato il trasporto. Durante la degenza ospedaliera, l'assistenza dovrà essere a cura dei familiari.

### SERVIZIO INFERMIERISTICO

Il personale infermieristico è coordinato dalla responsabile del Servizio Infermieristico. L'assistenza infermieristica è strutturata secondo una logica di partecipazione alla vita complessiva della struttura. Ciò significa che l'infermiere lavora in costante rapporto ed integrazione con le figure che erogano la riabilitazione, l'animazione socio/educativa e l'assistenza di base, garantendo benessere, sicurezza, e comfort all'utente.

In via esemplificativa competono all'infermiere le seguenti attività:

Accoglienza del nuovo residente al suo ingresso;

Affiancamento del Medico nel corso delle visite;

Gestione della documentazione sanitaria dei residenti, dei referti medici e diagnostici, continuità assistenziale con gli altri Servizi del territorio;

Gestione dei farmaci e somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal Medico;

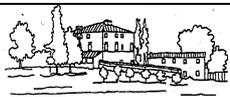
Medicazioni semplici e avanzate, adattamento protesico e alimentazione del paziente con difficoltà di deglutizione;

Gestione dei campioni biologici dei residenti per analisi chimiche;

Monitoraggio dell'assistito riguardo all'alimentazione, l'idratazione, il peso, il posizionamento, le lesioni da decubito, la contenzione, il ritmo veglia/sonno ecc.

Organizzazione delle visite specialistiche richieste, nonché degli esami strumentali presso le strutture sanitarie esterne.

Al fine di favorire l'interazione con i familiari, gli infermieri sono disponibili dalle ore 12.30 alle 13.30 e contattabili al numero telefonico diretto indicato nella sezione "contatti".



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 8 di 25

## SERVIZIO FISIOTERAPICO

Il servizio di fisioterapia, in accordo con il medico curante e/o fisiatra, è mirato all'acquisizione ed al mantenimento delle capacità psico-motorie dell'utente.

Il programma di terapia fisica è eseguito dalla fisioterapista quotidianamente e consiste nella:

Valutazione tecnico-fisiatrica del residente segnalato;

Attuazione del programma di trattamento riabilitativo stabilito dal medico;

Attuazione di programmi di attività motoria di gruppo e dei programmi individualizzati di mantenimento delle principali funzioni (equilibrio, deambulazione, abilità manuale ecc.);

Addestramento all'uso di ausili, la verifica periodica dell'efficacia ed efficienza degli stessi;

Condivisione multidisciplinare dei programmi, stabiliti dai PAI, concernenti la funzione psico-motoria;

Formazione del personale sulle manovre di movimentazione manuale dei carichi.

## SERVIZIO DI ANIMAZIONE SOCIO/RIEDUCAZIONALE

Le attività di animazione svolte nella struttura sono considerate un mezzo terapeutico nei trattamenti di riattivazione e mantenimento del benessere psicofisico degli utenti.

Gli obiettivi sono:

Favorire la socializzazione dei nuovi utenti e la loro partecipazione alle attività proposte;

Riprodurre un ambiente familiare, per quanto possibile, più funzionale alle esigenze dell'ospite;

Stimolare l'orientamento, la memoria, gli interessi, la creatività, e rafforzare l'autostima della persona;

Pianificare ed attuare iniziative, laboratori, eventi, gite, coerenti ai bisogni e agli obiettivi definiti dai PAI condivisi con gli altri componenti della equipe multidisciplinare.

A titolo esplicativo, le attività più comuni proposte agli ospiti sono:

-Attività manuali ( decoupage, disegno ecc)

-Attività periodiche (laboratori, feste, compleanni, gite ecc)

-Attività di svago (tombola, carte ecc)

-Attività cognitive ed espressive (cruciverba, giochi di memoria, recite, giornale di comunità)

-Attività di continuità con il territorio (associazioni di volontariato, scuole)

## SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

Il personale assistenziale, coordinato dal Responsabile Assistenziale, ricopre il ruolo fondamentale di maggior vicinanza alla persona disabile, che consiste non solo nel coadiuvarla in tutte le attività quotidiane essenziali, ma anche al contempo nell'essergli confidente, nell'incoraggiarla, e motivarla verso il recupero delle residue capacità funzionali, o comunque verso il miglioramento di autostima e qualità di vita.

Il personale assistenziale presta la sua opera nelle seguenti attività:

Aiuto nel governo dell'alloggio dell'utente: riordino del letto e della stanza; cambio e smistamento della biancheria per la consegna in lavanderia;

Aiuto nelle attività della persona su se stessa: alzarsi dal letto, igiene personale, vestizione, assunzione dei pasti, aiuto nei trasferimenti, nella corretta deambulazione, e per il bagno;

Sorveglianza e aiuto nell'impiego del tempo, nella socializzazione ecc, in supporto al servizio di animazione;

Aiuto nel movimento degli arti invalidi, accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizioni di riposo;

Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione inserite in un programma globale di assistenza ed in collaborazione con il servizio infermieristico;

Accoglienza dei visitatori, verso i quali mantiene competenza relazionale;



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 9 di 25

## 12 Servizi alberghieri.

La RSA garantisce i seguenti servizi:

- Unità di vita composta da letto a doppio snodo, comodo, armadio a 2 ante, tavolo (per camera), sedia/poltrona, in camera doppia dotata di bagno, presa TV e micro climatizzazione estate/inverno.
- Servizio di igienizzazione e sanificazione delle camere e degli ambienti comuni, gestito direttamente dalla struttura con personale alle proprie dipendenze che opera secondo precisi standard di servizio.
- Servizio di lavanderia e di guardaroba (opzionale): rifornimento delle biancheria piana e gestione degli indumenti personali dell'utente; al momento del suo inserimento, come riportato nell'apposito allegato al presente documento, viene consegnata una lista indicativa sulla composizione del corredo personale. I familiari sono pregati di consegnare il vestiario già etichettato con etichetta termica resistente ai lavaggi e riportante nome e cognome del paziente. Il servizio lavaggio indumenti, è attivabile soltanto per indumenti che sopportano lavaggi ad alte temperature. Per ragioni di spazio, le valigie ed i borsoni contenenti il vestiario personale del pz, dovranno essere ritirati entro una settimana dall'ammissione dopodiché saranno smaltiti.
- Servizio di ristorazione: la RSA I Poggetti è dotata di una cucina interna dove è impiegato personale dipendente della struttura; il menù giornaliero, esposto in sala da pranzo, offre la scelta tra tre primi, tre secondi e contorni, al fine di garantire qualità, appetibilità e varietà degli alimenti offerti, ed è elaborato a cadenza mensile con piatti diversificati in base alle stagioni, tenendo conto inoltre di festività e tradizioni.

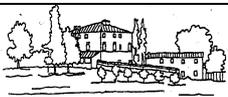
**E' sempre possibile offrire una personalizzazione della dieta giornaliera secondo esigenze e/o preferenze della persona assistita. Il menù giornaliero può essere modificato, dal paziente, in qualsiasi momento sia per necessità sanitarie che per compliance.**

Su prescrizione medica, sono elaborate diete personalizzate.

Orario giornaliero indicativo dei pasti:

colazione	pranzo	merenda	cena
DALLE ORE 8 ALLE 9	DALLE ORE 12 ALLE 13	ORE 15:30	DALLE 18.45 ALLE 19.45

Agli utenti che sono temporaneamente allettati e a quelli che necessitano di aiuto nell'alimentazione i pasti vengono serviti ad orari anticipati.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

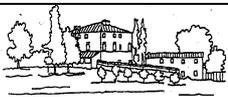
Pag. 10 di 25

## 13 Altri servizi prestati.

- Servizio di cure estetiche: il servizio di parrucchiere-barbiere, non incluso nella retta di ricovero in regime privato, viene erogato da professionisti esterni convocati mensilmente.
- Servizio di podologia: il servizio di podologia, non incluso nella retta di ricovero in regime privato, viene erogato da professionisti esterni in possesso di diploma di Laurea in podologia convocati con cadenza mensile.
- Servizio di trasporto: la R.S.A. provvede a organizzare il trasporto in ospedale disposto dal MMG e nel caso di ricovero d'urgenza; provvede anche a organizzare il trasporto in occasione di visite specialistiche e indagini strumentali prescritte dai MMG per l'utente deambulante, preavvertendone i familiari e, nel caso di loro impossibilità ad accompagnarlo, provvede all'accompagnamento con costi non a carico della struttura.
- Servizio approvvigionamento farmaci: la R.S.A. provvede all'approvvigionamento dei farmaci di Fascia A prescritti dal MMG, e su richiesta dell'interessato, **provvede all'acquisto per suo conto di farmaci non dispensati dal SSN**, eventualmente prescritti dal MMG.
- Fornitura presidi per l'incontinenza: i presidi per l'incontinenza uro/fecale sono inclusi nella retta di ricovero in regime di convenzione, mentre sono esclusi dalla retta di ricovero in regime privato, nel qual caso i familiari provvedono alla fornitura degli stessi.
- Distributori automatici: all'interno della struttura sono disponibili distributori automatici di bevande calde, fredde e snack confezionati. I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile, disponibile su cauzione rivolgendosi al personale.
  
- **Custodia valori, con preghiera che l'utente non conservi nè oggetti di valore né somme di denaro consistenti**, poiché la R.S.A. **non può assumersi la responsabilità della loro tutela**.
- Servizio gestione posta: la segreteria della R.S.A. provvede alla distribuzione della posta in arrivo ed alla raccolta della posta in partenza, pregando i familiari dell'utente di telefonare o recarsi ogni settimana in segreteria per accertarsi di quanto eventualmente pervenuto: **la struttura declina qualunque responsabilità nel caso di posta in arrivo inevasa**.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della RSA è garantita la libertà di culto secondo proprio credo. Per chi lo desidera, è disponibile il personale religioso ed il volontariato della locale parrocchia.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 11 di 25

## 14 Retta giornaliera.

IN REGIME DI CONVENZIONE AUSL Toscana Nord Ovest (salvo variazioni annuali o in corso d'anno):

- quota sanitaria, € 59,10 (a carico del SSN)
- quota sociale, € 58 (a carico dell'utente, con eventuale integrazione del Comune di residenza, in funzione del reddito)

IN REGIME PRIVATO:

- residenziale: da un minimo di € 100 a un massimo di € 140,00 in base alla durata della degenza e al carico assistenziale
- posti aggregati, secondo le prestazioni richieste: da € 45,00 a € 70,00
- Supplemento camera singola: + 10 €

**Il pagamento mensile avviene entro il giorno 7 di ciascun mese ed è anticipato. Le dimissioni volontarie vanno comunicate con preavviso di almeno 15 giorni. Dimissioni anticipate rispetto al previsto, fatto salvo il decesso, non danno luogo a rimborso.**

## 15 PRIVACY: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

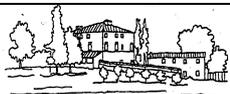
Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, si garantisce il corretto uso delle informazioni, fornite o comunque acquisite, riguardanti l'utente, secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016. Il regolamento ha la finalità di garantire la riservatezza dei dati personali e in particolare di quelli relativi alla salute (dati sensibili). Ogni utente che richiede prestazioni sanitarie è tenuto a fornire i dati personali e/o sensibili indispensabili per ricevere gli opportuni trattamenti sanitari. I dati raccolti saranno utilizzati in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato, nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio e in forma anonima nell'ipotesi di ricerca scientifico-statistica.

Tali dati, raccolti a mezzo di strumenti cartacei e/o informatici verranno custoditi in modo da garantirne la sicurezza. La comunicazione dei dati ad altri soggetti pubblici e privati verrà effettuata in esecuzione di obblighi di legge di regolamento e per lo svolgimento delle funzioni istituzionali ai sensi di quanto previsto Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

Ai sensi del CAPO III del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo l'interessato ha diritto a richiedere al titolare:

- accesso ai Suoi dati,
- aggiornamento dei dati,
- rettificazione, integrazione dei dati,
- cancellazione e opposizione al trattamento (anche parziale)
- diritto di oblio

Le attestazioni di consenso al trattamento e comunicazione dei dati personali e sensibili dell'Utente, raccolte dal personale infermieristico al momento dell'ingresso, verranno conservate in cartella unica



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 12 di 25

## 16 Informazioni utili.

### Modalità di accesso alla documentazione dell'utente.

Il legale rappresentante, o il referente responsabile dell'utente, indicato dalla famiglia, può richiedere l'accesso alla documentazione personale.

### Trasferimento di posto alloggio all'interno della RSA.

Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può rendersi necessario il trasferimento dell'ospite ad altre camere e/o ad altro Nucleo della Struttura.

### Orario visite.

L'accesso in R.S.A. è consentito **dalle ore 10 alle ore 18 di ogni giorno**, con esclusione degli orari dei pasti. Nel rispetto della Privacy e per motivi di sicurezza, il visitatore è tenuto a fornire le proprie generalità.

### Possibilità di personalizzazione ambienti di vita.

La Struttura garantisce la possibilità di personalizzazione degli ambienti di vita: la camera del paziente può essere personalizzata con oggetti personali. Per tutte le richieste di personalizzazione, si faccia riferimento al responsabile assistenziale.

### Permessi uscite.

Compatibilmente con le condizioni di salute, l'ospite può uscire dalla struttura e rientrare liberamente, purché accompagnato da persona che sia tra quelle autorizzate dal suo legale rappresentante o referente responsabile.

Per tali motivi, si pregano i familiari di richiedere anticipatamente il permesso uscita al servizio infermieristico.

### Telefonate e Videochiamate

Gli ospiti possono ricevere telefonate attraverso la linea della struttura durante la giornata, con preghiera di evitare gli orari dei pasti e del riposo. E' altresì possibile effettuare videochiamate, previo appuntamento, utilizzando dispositivo tablet dedicato, messo a disposizione dalla Struttura per i pazienti.

### Norme di comportamento.

Si invitano cortesemente i familiari a rivolgersi esclusivamente al personale autorizzato (MMG, infermieri, fisioterapisti, animatori, coordinamento assistenziale) per le **informazioni relative alla disciplina di appartenenza**.

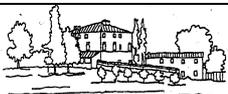
-Riguardo al vestiario, si prega vivamente di non riporlo direttamente in armadio, ma consegnarlo al coordinatore assistenziale di turno, affinché ne annoti la presa in carico e ne rilasci ricevuta.

-Riguardo agli alimenti, è ammesso portare al solo utente destinatario, con il consenso dell'infermiere di turno, bibite o dolci confezionati, mentre è vietato consegnargli qualunque altro genere di alimenti.

-Il rilascio di certificati medici va richiesto al personale infermieristico, posta o documentazione amministrativa vanno richieste in segreteria.

-Le **informazioni di carattere sanitario vanno richieste al MMG, oppure all'infermiere referente o suo aiuto.**

**Il legale rappresentante, o il referente responsabile, dell'utente è pregato di fissare appuntamento periodico con la equipe multidisciplinare, per condividere il PAI.**



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 13 di 25

## **Volontariato.**

Sono presenti in struttura le volontarie della parrocchia di Collesalveti che, settimanalmente, svolgono attività di supporto spirituale agli utenti, Periodicamente, altre organizzazioni di volontariato fanno visita alla struttura con finalità ludico-ricreative programmate dal Servizio di Animazione, così come riportato nel piano mensile delle attività, consultabile presso la stanza accoglienza.

## **Animali in struttura.**

Nell'ambito della struttura è consentito l'accesso agli animali d'affezione, purché non rappresentino fonte di disagio o pericolo per gli utenti ed il personale, e attenendosi alle disposizioni del personale a tutela degli aspetti igienico sanitari della collettività.

## **17 Informazioni sulla dimissione.**

- Nel caso di assistiti in regime di convenzione AUSL, la dimissione che non avvenga allo scadere del periodo previsto dal Titolo d'Acquisto, o per decesso, o per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i Servizi AUSL competenti.
- Nel caso di dimissioni volontarie, il legale rappresentante o il referente responsabile dell'utente, deve obbligatoriamente riempire apposito modulo, sul quale fotocopiare il proprio documento di identità.
- Il giorno della dimissione per qualunque causa, il garante dell'utente si fa carico del suo trasferimento al proprio domicilio, esonerando la struttura da qualunque responsabilità.

## **18 Gestione dei suggerimenti e dei reclami.**

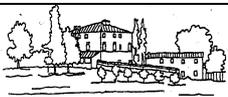
La RSA "I Poggetti" garantisce la tutela dei diritti dell'utente.

Per il raggiungimento delle finalità descritte, ritiene essenziale non solo la condivisione di utenti e familiari ai momenti salienti della vita del Centro, ma anche la partecipazione da parte di questi al suo continuo miglioramento. A questo scopo vengono proposti **QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE** (allegato 19.4).

Le modalità di gestione dei reclami sono regolate da apposita procedura, finalizzata alla soluzione di eventuali disfunzioni emergenti, per cui sia gli utenti che i loro familiari sono espressamente invitati a presentare **richieste, suggerimenti, reclami**, compilando il modulo **OSSERVAZIONI UTENZA** (pag. 20 allegati) e rivolgersi **all'addetto alla facilitazione della comunicazione**, ANGIOLI FABIANA, presso la **Stanza Accoglienza nell'orario 10-12 dal lunedì al venerdì**, esclusi festivi, oppure al direttore di struttura.

**L'orario di ricevimento del direttore di struttura, che funge da punto di riferimento per l'utente e i suoi familiari, verso la struttura e verso i Servizi AUSL competenti, è dalle ore 10 alle 12 di ogni giorno feriali, escluso il lunedì, diversamente su appuntamento.**

I componenti della rete familiare/amicale dell'utente sono invitati agli eventi organizzati dalla R.S.A. nel corso dell'anno, tra i quali due fissi, cui si prega vivamente di partecipare: la Festa delle Ciliegie, in giugno, e la Festa di Natale, alle quali può essere abbinata la riunione annuale con i familiari.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 14 di 25

## Contatti.

RSA I Poggetti

Via dei Poggetti, 31/33

56043 Fauglia ( Pisa)

TELEFONO : 050/659105

Email AMMINISTRAZIONE: [rsa.ipoggettisrl@ipoggetti.com](mailto:rsa.ipoggettisrl@ipoggetti.com)

Email INFERMIERI: [iprsaipoggetti@ipoggetti.com](mailto:iprsaipoggetti@ipoggetti.com)

Numero diretto infermieri: 333 24 77 388, disponibile dalle 12.30 alle 13.30

Sito internet: [www.rsaipoggetti.it](http://www.rsaipoggetti.it)

Pagina Facebook: Residenza I Poggetti

ALLE TELEFONATE IN ENTRATA RISPONDE UN MESSAGGIO REGISTRATO CHE SMISTA IL TRAFFICO SU 16 INTERNI.

Per informazioni e amministrazione: PREMERE 1

Per Nucleo Rose: PREMERE 2

Per Nucleo oleandri. PREMERE 3

Per Infermieri. Premere 4

ALTRIMENTI RIMANERE IN LINEA.

## COME RAGGIUNGERCI:

### DA PISA

Lungo la via Emilia (SS.206) appena oltrepassato il centro supermercato "LIDL" di Collesalveti, superare due rotatorie seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI"; Dopo circa 800 metri voltare a sinistra seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI".

### DA SUD

Al Km 30 della via Emilia (SS.206), superata la frazione di Torretta Vecchia, appena oltrepassato il cavalcavia sulla ferrovia, voltare a destra seguendo la segnaletica "RSA I POGGETTI".



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 15 di 25

## Allegato 19.1 "GIORNATA TIPO"

Fasce orarie	Attività proposte/programmate
6.00 - 8.15	- Sveglia, igiene mattutina, preparazione alla colazione e trasferimento in sala da pranzo
8.15 - 9.00	- Colazione
9.00 - 11.30	- Animazione a gruppi o individuale - Fisioterapia individuale e/o ginnastica dolce di gruppo - Lettura e commento del giornale - Passeggiate, uscite, accompagnamento a visite specialistiche, ecc. - Visite amici e parenti - 10.30 Break (succo di frutta)
11.30 - 12.00	- Preparazione al pranzo e trasferimento in sala da pranzo
12.00 - 13.00	- Pranzo
13.00 - 14.00	- Riposo - Momento libero - Accompagnamento a letto degli ospiti che lo desiderano e di quelli per i quali il medico lo ritiene opportuno
14.00 - 15.30	- Intrattenimento - TV - Momento libero - Riposo
15.30	- Merenda/idratazione
15.30 - 18.30	- Animazione a gruppi o individuale - Attività occupazionali - Passeggiate - Feste/compleanni - Visite amici e parenti
18.30 - 19.00	- Preparazione alla cena e trasferimento in sala da pranzo
19.00 - 20.00	- Cena
20.00 - 21.30	- Preparazione al sonno - Momento libero - TV
Notte	- Durante la notte gli ospiti autosufficienti possono servirsi del campanello di chiamata per eventuali bisogni. Chi, invece non è in grado di utilizzare il campanello viene controllato dagli operatori per cambio di postura, cambio del pannolone, somministrazione di liquidi e verifica dello stato generale.





R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 17 di 25

**UNA VOLTA ALLA SETTIMANA A PRANZO VENGONO PROPOSTI I “PIATTI DEI RICORDI”  
COME AD ESEMPIO, TRIPPA, ZUPPA TOSCANA, PAPPAL POMODORO, PANZANELLA, ZUPPA  
LOMBARDA, FAGIOLI E ACCIUGHE, ECC.**

## MENU' SETTIMANA 2 e 4

### PRANZO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
Mezze penne alle melanzane	Farfalle al salmone	Zuppa toscana	Fusilli integrali ai carciofi	Riso alle vongole	Minestra di ceci e orzo	Tortelli al ragu'
Mezze penne al pomodoro	Farfalle al pomodoro	Penne al pomodoro	Fusilli al pomodoro	Penne al pomodoro	Farfalle al pomodoro	Penne al pomodoro
minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Scaloppine limone	Palombo aglio e prezzemolo	Pollo alla cacciatora	Frittata	Filetto orata All' isolana	Pizzaiola	Arista al forno
Carne ai ferri	Carne ai ferri	Pollo lesso	Carne ai ferri	Carne ai ferri	Carne ai ferri	Carne ai ferri
Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
Insalata mista	Piselli in umido	Patate arrosto	Cavolfiore lesso	Verdure miste al forno	Carote saltate	Patate arrosto
Spinaci saltati	Patate in umido	Verdure lesse miste	Pomodori	Insalata mista	Carote e zucchini lessi	Pomodori
Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Frutta di stagione	Macedonia con gelato
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt

### CENA

Crema di patate e porri	Minestra primavera	Passato di verdure	Riso in brodo	Crema fagiolini e patate	Passata di verdure	Crema di funghi
Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina	Minestrina
Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino	Semolino
Prosciutto cotto	Tonno e fagioli	Involtoni di prosciutto cotto	Sformato di verdura	Bastoncini di pesce	Pizza	Polpette al pomodoro
Mozzarella	Stracchino	Gruviera	Pecorino	Svizzera al vino bianco	Formaggi misti	Prosciutto cotto
Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata	Carne frullata
Zucchini trifolati	Carote lesse	Finocchi saltati	Ceci	Spinaci saltati	Carciofi al prezzemolo	Bietole al limone
Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate	Purea di patate
Mele cotte	Frutta di stagione	Mele cotte	Frutta di stagione	Mele cotte	Frutta di stagione	Mele al forno
Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt	Frutta frullata/yogurt

**UNA VOLTA ALLA SETTIMANA A PRANZO VENGONO PROPOSTI I “PIATTI DEI RICORDI”  
COME AD ESEMPIO, TRIPPA, ZUPPA TOSCANA, PAPPAL POMODORO, PANZANELLA,  
FAGIOLI E ACCIUGHE, ECC.**



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

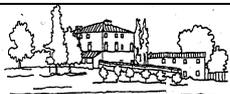
Del: 02/1/2025

Pag. 18 di 25

## 19.3 SETTIMANA TIPO PRESSO LA RSA "I POGGETTI"

### MATTINA

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'
<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimento in Sala da pranzo
<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie	<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie	<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie	<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie
<b>(9.00-11.30)</b> Ginnastica dolce di gruppo Fisioterapia individuale Uscite brevi Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(9.00-11.30)</b> Lettura e commento quotidiani Fisioterapia di gruppo Passeggiate Animazione con OD Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(9.00-11.30)</b> Beauty Farm Fisioterapia individuale Gite Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(9.00-11.30)</b> Green Moment Fisioterapia di gruppo Passeggiate Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici Animazione Individuale
10.30 Break (succo di frutta)	10.30 Break (yogurt)	10.30 Break (succo di frutta)	10.30 Break (frutta)
<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo
<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie	<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie	<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie	<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie
<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico	<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico	<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico	<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 19 di 25

## POMERIGGIO

LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'
<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo	<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo	<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo	<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo
<b>(15.00-15.30)</b> Merenda con thè e biscotti/fette biscottate Idratazione	<b>(15.00-15.30)</b> Magic Moment Idratazione	<b>(15.00-15.30)</b> Merenda speciale Idratazione	<b>(15.00-15.30)</b> Merenda tradizionale Idratazione
<b>(15.30-18.30)</b> Attività occupazionali Lab. Cinema Passeggiate Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(15.30-18.30)</b> Tombolata Uscite brevi Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(15.30-18.30)</b> Lab. Belle Arti Uscite brevi Esercizi di psicomotoria leggeri di gruppo Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(15.30-18.30)</b> Attività occupazionali Torneo carte Uscite brevi Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici
<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo
<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie	<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie	<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie	<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie
<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv	<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv	<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv	<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv
<u>NOTTE</u> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali	<u>NOTTE</u> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali	<u>NOTTE</u> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali	<u>NOTTE</u> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti  
Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI  
Rev: 16  
Del: 02/1/2025  
Pag. 20 di 25

## MATTINA

<b>VENERDI'</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(6.00-8.15)</b> Sveglia Igiene Preparazione colazione Trasferimento in Sala da pranzo
<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie	<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie	<b>(8.15-9.00)</b> Colazione Somministrazione terapie
<b>(9.00-11.30)</b> Momento della Riflessione Fisioterapia individuale Uscite brevi Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(9.00-11.30)</b> Fisioterapia di gruppo Cruciverbone Passeggiate Animazione con OD Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(9.00-11.30)</b> Ginnastica dolce e giochi con la palla, nastro, ... Gite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici
10.30 Break (succo di frutta)	10.30 Break (frutta di stagione)	10.30 Break (thé)
<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo	<b>(11.30-12.00)</b> Preparazione al pranzo Trasferimenti in Sala da pranzo
<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie	<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie	<b>(12.00-13.00)</b> Pranzo Somministrazione terapie
<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico	<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico	<b>(13.00-14.00)</b> Riposo Momento libero Allettamento richiesto dall'ospite e/o su indicazione del medico



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 21 di 25

## POMERIGGIO

<b>VENERDI'</b>	<b>SABATO</b>	<b>DOMENICA</b>
<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo	<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo	<b>(14.00-15.00)</b> Relax tv Momento libero Riposo
<b>(15.00-15.30)</b> Magic Moment Idratazione	<b>(15.00-15.30)</b> Merenda con thè/latte/caffelatte Idratazione	<b>(15.00-15.30)</b> Merenda speciale Idratazione
<b>(15.30-18.30)</b> Attività occupazionali Proiezione filmati/Video Passeggiate Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(15.30-18.30)</b> Karaoke Uscite brevi Passeggiate assistite Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici	<b>(15.30-18.30)</b> Giochi di società Uscite brevi Passeggiate Visite specialistiche Incontri con familiari e/o amici
<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo	<b>(18.30-19.00)</b> Preparazione alla cena Trasferimento in Sala da pranzo
<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie	<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie	<b>(19.00-20.00)</b> Cena Somministrazione terapie
<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv	<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv	<b>(20.00-21.00)</b> Preparazione al sonno Momento libero Relax tv
<b><u>NOTTE</u></b> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali	<b><u>NOTTE</u></b> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali	<b><u>NOTTE</u></b> Giro letti Cambio di postura Cambio pannolone Somministrazione liquidi Verifica delle condizioni generali



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 22 di 25

## Allegato 19.4 "CORREDO"

### LISTA DEGLI INDUMENTI ED EFFETTI PERSONALI DA CONSEGNARE AL PERSONALE ASSISTENZIALE AL MOMENTO DELL'INGRESSO IN STRUTTURA:

N° 4 TUTE DA GINNASTICA

N° 4 MAGLIETTE TIPO POLO

N° 8 CANOTTIERE O FRUIT IN COTONE E IN LANA

N° 6 CALZINI O CALZETTONI IN COTONE E IN LANA

N° 10 MUTANDE

N° 10 CAMICIE DA NOTTE O PIGIAMA (5 DI COTONE E 5 DI TESSUTO PESANTE)

N° 2 PAIA DI PANTOFOLE

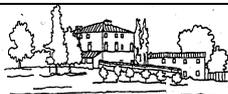
N° 1 BACINELLA

N° 1 BORSETTA CONTENENTE: PETTINE, SPAZZOLINO DA DENTI, DENTIFRICIO ,  
DEODORANTE, SAPONE PER L'IGIENE INTIMA, SHAMPOO, BAGNOSCHIUMA.

PER GLI UTENTI MASCHI , RASOI E SAPONE DA BARBA.

NELL'INTERESSE DELL'ASSISTITO, IL MATERIALE RELATIVO ALLA CURA DEL CORPO  
VA CONSEGNATO MENSILMENTE.

--



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 23 di 25

## Allegato 19.5 "QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE"

### ALLEGATO 6

Data: .....

N	RISPONDA ALLE DOMANDE IN MODO AFFERMATIVO O NEGATIVO BARRANDO LA CASELLA CORRISPONDENTE	SI	NO
1	Sa quali sono le attività che vengono svolte in Struttura durante la giornata?		
2	Partecipa alle attività quotidiane che vengono svolte in Struttura?		
3	Si sente libero di professare la propria fede religiosa?		
4	La sua camera è pulita e priva di rumori molesti?		
5	Ha avuto modo di personalizzare la sua camera?		
6	La sua camera è confortevole?		
7	Può utilizzare il telefono e/o il tablet per comunicare con i suoi familiari?		
8	C'è un luogo sicuro dove conservare i suoi beni e averi?		
9	I medici sono disponibili a riceverla?		
10	Gli infermieri sono disponibili e professionali?		
11	I fisioterapisti sono disponibili e professionali?		
12	Gli animatori sono disponibili ad intrattenerla e a dialogare con lei?		
13	Il personale ausiliario è cordiale e disponibile?		
14	Può scegliere personalmente il cibo del menù giornaliero?		
15	Il menù varia ogni giorno?		
16	Può ricevere amici e parenti in visita?		
17	Il servizio lavanderia ha mai rovinato o smarrito i suoi vestiti?		
18	Può scegliere i vestiti che preferisce indossare?		
19	Ha effettuato il bagno/doccia assistita previsti?		



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 24 di 25

**Esponga, se lo desidera, le sue osservazioni e i suoi suggerimenti:**


RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE

Il questionario deve essere restituito compilato in forma anonima al personale.



R.S.A. I Poggetti

# Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale I Poggetti

Tel: 050/659105

Cod: CARTASERVIZI

Rev: 16

Del: 02/1/2025

Pag. 25 di 25

## PROCEDURA GESTIONE RECLAMI

### Allegato 7.1 MODULO OSSERVAZIONI UTENZA

#### Sezione 1

Da compilare a cura dell'Utente/Familiare reclamante

DATA:.....

COGNOME: .....

NOME: .....

CITTA': .....

VIA/P.ZZA. .... N°: .....

TEL/CELL: .....

IN QUALITA' DI (Grado di parentela): .....

DELL'UTENTE SIG./ra: .....

ACCOLTO/A PRESSO IL NUCLEO: .....

Desidera evidenziare alla Direzione della struttura (esprimere l'oggetto della segnalazione):

---



---



---



---



---



---



---

FIRMA:.....

#### Sezione 2

Da compilare a cura del Referente Reclami

DATA:.....

AZIONI CORRETTIVE ATTUATE:

---



---



---



---



---



---



---

\_\_\_\_\_  
Firma Referente reclami

\_\_\_\_\_  
Firma Reclamante per presa visione e accettazione

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs.196/2003 autorizza al trattamento dei dati personali di cui sopra.