



CAP01

POLITICA DELLA QUALITÀ DELLA RSA DOMUS AUREA E RISULTATI ATTESI ANNO 2026

Sommario

1. Obiettivi del documento	3
1.1 Ambito di applicazione e diffusione.....	3
1-2. Riferimenti normativi	3
2. RSA Domus Aurea	4
3. Visione e missione	4
3.1 La Missione: l'utente come persona e la comunità.....	4
3.2 La relazione come gesto quotidiano di cura	4
3.3 I Servizi	5
4. Le Politiche.....	6
5. Gli obiettivi.....	6
6. Il governo della struttura	7
7. Piano delle attività assistenziali	8
7.1 Pianificazione dei volumi di attività	8
7.2 Pianificazione della dotazione di personale.....	9
7.3 Pianificazione Delle Attività Anno 2026	10
8. Verifica annuale e processo di riesame	10
8.1 Indicatori di scostamento.....	11
Allegato 1 – Scheda di registrazione dei valori realizzati – Anno 2026	12
Allegato 2 - Verbale di riunione	13



RSA DOMUS AUREA

Via Montaltissimo 1
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Documentazione
Accreditamento

Pag. 2 di 14

PIANO DELLE
ATTIVITÀ E DEI
RISULTATI ATTESI

02.04

Numero Revisione	Motivo	Data	Firma Legale Rappresentante	Firma Responsabile Qualità
0	EMISSIONE	10/10/2019		
1	REVISIONE	24/08/2021		
2	Revisione	12/01/2023		
3	Revisione	08/01/2024		
4	Revisione	22/04/2025		
5	Revisione	09/01/2026		

Rev. 5

del 09/01/2026



1. Obiettivi del documento

Il presente documento organizzativo ha come obiettivi principali:

- la definizione della missione del servizio di Residenza Sanitaria Assistita;
- la descrizione delle politiche attive poste in essere dal soggetto erogatore del servizio per il raggiungimento della missione;
- la descrizione degli obiettivi che il soggetto erogatore intende raggiungere al fine di adempiere gli scopi della propria missione.

E' portato a conoscenza del personale e degli utenti. Il piano viene presentato in uno specifico incontro con il personale e con gli utenti di cui viene redatto verbale.

1.1 Ambito di applicazione e diffusione

Il presente documento organizzativo si applica alla RSA Domus Aurea, viene distribuito agli operatori ed è disponibile per la consultazione presso la sede della struttura.

1-2. Riferimenti normativi

- Legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale."
- Legge regionale Toscana n. 82/2009. Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
- Legge 40/2005 Indirizzi regionali e locali
- Regolamento 9 gennaio 2018, n. 2/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)."
- DPGR 11 agosto 2020, n. 86/R. Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato) in materia di requisiti e procedure di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
- DGR 15 marzo 2021, n. 245. Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accREDITAMENTO e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti.
- DGR 22 marzo 2021, n. 289. D.G.R. n. 245/2021 "Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accREDITAMENTO e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti". Modifica per correzione errori materiali.
- Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2018-2020.



RSA DOMUS AUREA

Via Montaltissimo 1
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Documentazione
Accreditamento

Pag. 4 di 14

PIANO DELLE
ATTIVITÀ E DEI
RISULTATI ATTESI

02.04

2. RSA Domus Aurea

La RSA "Domus Aurea" è un servizio realizzato e gestito dalla Confraternita di Misericordia di Castelnuovo Garfagnana. In adempimento delle vigenti normative nazionali e regionali in materia di assistenza socio-sanitaria, ospita anziani in condizione di totale o parziale non autosufficienza.

La RSA "Domus Aurea" è una struttura privata che opera in raccordo con i servizi territoriali e con le altre strutture pubbliche e private presenti sul territorio orientate all'assistenza e alla cura degli anziani.

La struttura è in grado di ospitare al massimo 22 anziani in camere di capienza singola o doppia di cui 16 sulla struttura principale e 6 nella dependance al primo piano della sede della Misericordia. La struttura principale è disposta su due piani e si articola in una zona giorno (piano terra), e in una zona notte (primo piano). La dependance è composta da tre camere di due posti completa di servizi, una zona mensa ed una zona relax.

La RSA è circondata da un ampio giardino ed è dotata di un parcheggio a disposizione di ospiti e visitatori.

3. Visione e missione

3.1 La Missione: l'utente come persona e la comunità

La RSA Domus Aurea, attraverso gli elementi caratterizzanti il servizio e lo stile di relazione interpersonale dei propri operatori, riconosce e favorisce il rapporto con il destinatario del servizio stesso e i propri familiari, promuovendo la dignità e il rispetto della persona.

L'organizzazione dei servizi e la gestione delle risorse professionali in dotazione al servizio è orientata al riconoscimento e alla promozione del benessere dell'ospite anziano nelle diverse dimensioni della sua vita: relazionale, abitativa, comunitaria e di salute. Essa discende da una visione d'insieme della persona umana e della condizione anziana, che tiene conto delle mutate esigenze di vita ad essa connesse e pertanto provvede a fornire all'ospite i servizi di carattere: alberghiero, assistenziale e sanitario, introducendo anche, nella vita quotidiana degli ospiti attività educative, di animazione e riabilitative.

La struttura interpreta la propria missione come "aperta", non limitando cioè le proprie attenzioni e sensibilità al servizio degli ospiti anziani, ma promuovendo e favorendo l'interscambio relazionale con la comunità.

3.2 La relazione come gesto quotidiano di cura

Qualsiasi gesto di cura, dal più specialistico al più generico, si compie all'interno di una relazione. La consapevolezza della centralità della relazione in ogni rapporto umano e ancor più precisamente, la

Rev. 5

del 09/01/2026



consapevolezza del potere che la relazione ha nel generare la qualità della nostra vita e della vita delle persone con cui ci relazioniamo, pone gli operatori della RSA Domus Aurea di fronte a responsabilità professionali, sociali ed etiche nel momento in cui si mettono in relazione con un anziano non autosufficiente.

Si tratta anzitutto di costruire progetti di cura e di relazione attenti alla particolarità e unicità di ciascuna persona presa in carico, una relazione in cui l'altro si possa riconoscere.

L'RSA Domus Aurea considera come prioritaria la ricerca di modalità di assistenza e di aiuto che considerino riconoscimento e rispetto come fattori capaci di offrire, a chi è in condizioni di fragilità, la possibilità di percepirsi come soggetto a pieno titolo, come attore della propria vita anziché come oggetto di compassione caritatevole o come destinatario di prestazioni assistenziali.

Le persone anziane non autosufficienti, a causa della loro fragilità fisica e della loro vulnerabilità psicologica, sono particolarmente esposte al rischio di perdere il rispetto degli altri.

Per fare in modo che la persona anziana non autosufficiente non viva per essere assistita, ma sia assistita per vivere, le cure rivolte al suo corpo vengono accompagnate da interventi finalizzati a mantenerla inserita in uno spazio, in un tempo, in una storia, in una rete di relazioni che diano un significato alla sua vita.

Ma la relazione non rimane circoscritta nel rapporto tra "curante" e "curato"; essa attraversa e coinvolge inevitabilmente le dinamiche organizzative dell'Organizzazione, chiamata a garantire prestazioni e interventi su più livelli (amministrativi, sanitari, assistenziali, alberghieri) e chiamata a tenere conto delle relazioni di vita dell'anziano tra cui, in primis, la relazioni con i suoi familiari che intervengono come interlocutori inevitabili dell'organizzazione e che necessitano, da parte degli operatori, di relazioni attente, qualificate e valorizzanti.

Nella RSA Domus Aurea, la relazione fra l'organizzazione, l'operatore, l'ospite e la famiglia diventa elemento centrale attorno al quale ruota tutto il sistema della 'cura'.

3.3 I Servizi

La RSA Domus Aurea è una struttura residenziale che ospita persone anziane autosufficienti e non autosufficienti, con limitazioni di autonomia di ogni genere (fisiche, mentali e sociali) non assistibili a domicilio, offrendo loro assistenza e accoglienza, prestazioni sanitarie e riabilitative, occasioni di relazione e contatto costante con i propri familiari e il medico curante.

La gestione del servizio è regolato dalle leggi regionali e nazionali che definiscono natura e regole delle strutture socio sanitarie residenziali per anziani (RSA). Nel rispetto di tali norme, la residenza opera comunque come una comunità, all'interno della quale sono oggetto di attenzione prioritaria la dignità, la personalità ed i tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'uscita di una persona anziana dal suo domicilio e dal suo abituale contesto relazionale.

La RSA Domus Aurea può accogliere fino a 22 ospiti quali offre:

- assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, igiene personale);



- assistenza medica, garantita attraverso il continuo contatto con il medico curante;
- assistenza infermieristica diurna;
- trattamenti riabilitativi;
- attività di socializzazione, ricreative, culturali ed occupazionali;
- servizio alberghiero (fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia generale e riordino spazi comuni).

4. Le Politiche

L'organizzazione della RSA Domus Aurea poggia su un progetto di gestione, rivisto periodicamente, che mette l'ospite al centro e assume come prioritarie le seguenti priorità:

- far sentire l'ospite a proprio agio, ascoltandolo e soddisfacendo i suoi mutevoli bisogni, valorizzando l'individualità di ciascuno nel rispetto delle regole del vivere comunitario;
- favorire il benessere sia fisico sia psicologico degli ospiti, affinché mantengano il massimo grado di autonomia possibile;
- evitare l'isolamento dal contesto sociale e affettivo, limitare le conseguenze derivanti dai cambiamenti nelle relazioni affettive, evitare che l'anziano si senta emarginato, abbandonato;
- consentire agli ospiti di mantenere le abitudini (specie per le persone autonome), pur in una dimensione comunitaria, rimanendo collegati al contesto familiare e sociale;
- garantire all'ospite la massima libertà, in relazione allo stato di salute;
- proteggere, rassicurare e tutelare l'anziano predisponendo un ambiente sicuro;
- assicurare ai familiari tutte le informazioni sul funzionamento della struttura, sulle condizioni di vita e di salute dell'ospite, ricercandone la collaborazione e promuovendone la partecipazione alla vita comunitaria.

Il progetto di gestione della struttura e le sue politiche complessive sono elaborate in maniera coerente alle linee guida e alle priorità esplicitate dai livelli istituzionali sovraordinati.

5. Gli obiettivi

La Struttura definisce i propri obiettivi nell'ottica di garantire:

- uniformità di accesso ai servizi;
- qualità tecnica degli interventi assistenziali;



- qualità organizzativa;
- sicurezza degli operatori e degli utenti;
- valorizzazione professionale;
- diritti e soddisfazione degli utenti.

Gli obiettivi vengono formulati con l'apporto dei responsabili e mediante il più ampio coinvolgimento possibile del personale.

Anche i tempi per il loro raggiungimento e quelli per la verifica sono negoziati con i responsabili e, laddove previsto, concertati con le istituzioni locali, definiti attraverso la consultazione delle organizzazioni sindacali, delle rappresentanze degli utenti e degli organismi di volontariato interessati.

Le attività della RSA Domus Aurea sono oggetto di pianificazione annuale attraverso la quale la Direzione individua

- a) obiettivi specifici;
- b) risorse economiche, umane e tecnologiche;
- c) attività e standard di prodotto;
- d) piani organizzativi;
- e) modalità di verifica.

La pianificazione generale delle attività è integrata con la politica della qualità la cui definizione è operata attraverso un piano di miglioramento a valenza annuale e pluriennale.

Le attività assistenziali, sanitarie e di recupero vengono realizzate mediante progetti di intervento personali predisposti per ciascun ospite, contenenti la descrizione analitica dei bisogni, gli obiettivi prefissati, la strategia per raggiungerli, i modi e i tempi di verifica.

I servizi sono realizzati seguendo procedure e protocolli operativi che danno indicazioni di comportamento al personale, sui modi di fare le cose e sulla qualità da garantire.

Lo sviluppo di un clima e di uno stile di vita di familiare facilita il conseguimento di un importante obiettivo della gestione: mantenere lo scambio tra la comunità degli ospiti e la più ampia comunità locale in cui la struttura è inserita. Per questo, sulla base delle condizioni di salute e degli interessi degli ospiti, vengono organizzate attività di animazione e di socializzazione all'interno della struttura.

6. Il governo della struttura

Per il conseguimento dei fini istituzionali la Misericordia di Castelnuovo Garfagnana esplica una articolata attività di governo della struttura, ossia un complesso di operazioni poste in essere per il raggiungimento dei suoi fini.



Questo complesso di operazioni si attiva attraverso tre momenti:

- **l'organizzazione**
- **la gestione**
- **la rilevazione.**

L'**organizzazione** riguarda essenzialmente *il razionale ordinamento degli organi che dovranno operare nella struttura, attraverso la coordinazione delle energie umane, materiali e immateriali in vista del migliore raggiungimento degli scopi per cui il servizio viene istituita.*

In particolare costituiscono problemi di organizzazione:

- il reclutamento del personale;
- la determinazione delle funzioni e dei compiti da svolgere, nonché la loro attribuzione ai vari organi, fissandone la struttura, i poteri e le responsabilità.

La **gestione** è *l'attività, cioè il complesso di operazioni ordinate sistematicamente mirate direttamente al conseguimento dei fini dell'azienda.*

La **rilevazione** è *costituita dalle registrazioni, annotazioni, scritture effettuate per consentire conoscenze utili ai fini di una conveniente gestione ed organizzazione; ha quindi scopi conoscitivi e di controllo.*

I dirigenti vengono coinvolti nella definizione della mission, della vision e degli obiettivi della struttura.

I documenti sul governo della struttura sono sottoposti a verifica periodica a cura della Direzione della struttura e del Magistrato ai quali compete anche il momento di sintesi fra i tre momenti.

7. Piano delle attività assistenziali

7.1 Pianificazione dei volumi di attività

Per l'anno 2026 sono pianificate le seguenti attività assistenziali:

- Dotazione potenziale della struttura: n. 22 posti letto.

Pertanto a seguito delle previsioni di occupazione dei posti letto e nel rispetto delle normative vigenti, sono previsti i seguenti volumi di attività:

*Previsione dei volumi di attività - 22 ospiti residenziali*

Attività	Volumi Anno 2026	Scostamento DPGR 2R/2018
Assistenza di base e alla persona	17.974 ore	21.120 – Scostamento + 3146 ore
Assistenza infermieristica	3.594 ore	3.594 ore
Assistenza riabilitativa	898 ore	(600 ore) scostamento -298
Attività di animazione	898 ore	scostamento 0

7.2 Pianificazione della dotazione di personale

Per poter far fronte ai volumi di attività previsti al punto precedente, il servizio, nel corso del 2026, riceverà la seguente dotazione di personale:

Dotazione di personale

Attività	Unità di personale		Scostamento 2025-2026
	2025	2026	
Assistenza di base e alla persona	11	11	0
Assistenza infermieristica	3	3	0
Attività Fisioterapica	1	1	0
Attività di animazione	1	1	0
Assistenza religiosa	1	1	0
Attività amministrativa	1	1	0
Lavanderia	1	1	0
Cucina	3	3	0
Pulizie	1	1	0



7.3 Pianificazione Delle Attività Anno 2026

La struttura ordinariamente effettua attività di animazione con la finalità di mantenere le capacità residue degli ospiti valorizzando i loro interessi compatibilmente con l'evolversi della malattia. Viene inoltre organizzata attività di animazione utilizzando il teatro e la recitazione come momento di svago e di riattivazione degli stimoli cognitivi.

L'esperienza della PET therapy verrà riproposta anche per il corrente anno.

I compleanni degli ospiti verranno festeggiati dando modo di condividere questi importanti momenti a cui possono partecipare amici e parenti. Questa attività è apprezzata dalle famiglie e dagli stessi ospiti.

Il carnevale, la festa della Donna, la Pasqua, il ferragosto, la festa dei Nonni, il Natale, l'Epifania ed altre piccole feste saranno occasione per animare gli ospiti.

In accordo con la Parrocchia sono previsti momenti di preghiera e di soddisfazione dei "bisogni" religiosi degli ospiti. Attualmente tutti gli ospiti professano la religione cattolica ma la struttura è aperta ed inclusiva qualora venisse inserito un ospite di altra religione.

Si prevede di portare a Teatro gli ospiti che ne faranno richiesta.

Si prevede anche di effettuare attività per la valorizzazione degli ospiti, utilizzando la storia individuale.

Miglioramento degli ambienti e rinnovo degli arredi per mantenere lo stile familiare favorendo il benessere degli ospiti. Verranno sostituiti due poltrone e inserito un nuovo verticalizzatore per il sollevamento degli ospiti oltre all'acquisto di materiale ed attrezzature per le varie attività.

8. Verifica annuale e processo di riesame

Gli indicatori di scostamento sopra individuati sono oggetto di valutazione nel corso dell'anno da parte del Responsabile Assistenziale che ne dà notizia, qualora gli scostamenti rilevino oltre il 2%, al Responsabile della struttura.

Al termine dell'esercizio, i valori storici confrontati con le stime di pianificazione presenti in questo documento, entrano a far parte del processo di riesame, al fine di supportare con adeguate informazioni il processo di pianificazione per l'esercizio successivo.



RSA DOMUS AUREA

Via Montaltissimo 1
Castelnuovo Garfagnana (LU)

Documentazione
Accreditamento

Pag. 11 di 14

PIANO DELLE
ATTIVITÀ E DEI
RISULTATI ATTESI

02.04

8.1 Indicatori di scostamento

Monte ore previsionale

Indicatore	Doc. evidenza	Valore Atteso	Periodicità
Monte ore attività medica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale
Monte ore attività infermieristica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale
Monte ore attività fisioterapica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale
Monte ore assistenza di base	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale
Monte ore animazione	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale

Rev. 5

del 09/01/2026



Allegato 1 – Scheda di registrazione dei valori realizzati – Anno 2026

Monte ore previsionale

Indicatore	Doc. evidenza	Valore Atteso	Periodicità	I trim	II trim	III trim	IV trim
Monte ore attività medica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale				
Monte ore attività infermieristica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale				
Monte ore attività fisioterapica	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale				
Monte ore assistenza di base	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale				
Monte ore animazione	Report presenze	≥ 100% monte orario previsionale	Trimestrale				
Firma del Responsabile di Struttura							



Allegato 2 - Verbale di riunione

Oggetto: presentazione del piano della attività _____

Data _____

Presso: la sala riunioni della RSA Domus Aurea

Svolgimento

La riunione ha avuto inizio alle ore _____

Si è proceduto alla presentazione del Piano delle attività assistenziali per l'anno 2021 del quale è stata fornita copia ai presenti.

Per la RSA Domus Aurea hanno illustrato il Piano:

_____ – Responsabile della struttura

Sono intervenuti con richieste di chiarimento i Sigg.ri

_____ – Infermiera

_____ – OSS

_____ – OSS

_____ - _____

Ai quesiti ha dato risposta

_____ – Responsabile della struttura

Non essendoci altre richieste d'intervento la riunione si è chiusa alle ore _____

Castelnuovo Garfagnana, _____

Il Responsabile della Struttura
