



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

DELL'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

ISTITUTO CASA FAMIGLIA DI CETONA

(Approvato con deliberazione C.d.A. n. 12/02 del 9 giugno 2011)

(Modificato con deliberazione C.d.A. n. 14/02 del 13 novembre 2018)

(Modificato con deliberazione C.d.A. n. 36/2022 del 26/10/2022)

(Modificato con deliberazione C.d.A. n. 24/2024 del 25/09/2024)



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELL'ASP	3
1.L'ORGANIGRAMMA	5
1.1 FUNZIONIGRAMMA	7
2 - DOVE SIAMO	11
3 - LE STRUTTURE: la storia	11
4 - LE STRUTTURE OGGI	14
5 - L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI	16
5.1 Contatti	16
5.2 La posta elettronica certificata	16
5.3 L'accesso e la permanenza in RSA	16
5.4 L'accesso e la permanenza in RA	17
5.5 Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA e RA	18
5.6 L'accoglienza	18
5.7 La dimissione	18
5.8 La gestione degli aggravamenti degli utenti autosufficienti	19
6- SERVIZI EROGATI	19
6.1 Servizi di assistenza alla persona	19
6.3 Servizi Amministrativi	24
7 - LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE	24
MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE	25
Consenso Informato - L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).....	25
8 - LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE	25
9 - LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE	25
10 - RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE	26
11 - IL COSTO DELLA RETTA	26
12 - DIRITTI E DOVERI DI UTENTI, FAMILIARI E VISITATORI	26
12.1 L'orario delle visite	27
12.2 Diritti degli utenti	27
12.3 Doveri dell'utente	27
13 - SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI	28
14.APPREZZAMENTI/RECLAMI/COMUNICAZIONI	29
15 - IL COMITATO DEI FAMILIARI E/O OSPITI	29
16- CONTATTI CON ENTI E ASSOCIAZIONI	29
17 GLI INDICATORI DI QUALITÀ	30
18. CENTRO DIURNO "I Lecci"	31

ALLEGATI

- I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE
- SCHEDA RECLAMI
- SCHEDA SUGGERIMENTI /ELOGI



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi si configura come strumento di qualificazione della fase di erogazione dei servizi alla persona, a vario titolo erogati da soggetti pubblici e privati, ed in questo contesto la garanzia della comunicazione, della trasparenza e della partecipazione da parte degli utenti alla valutazione dei servizi erogati ed al rispetto degli indicatori, degli standard e degli indici di qualità che si assumono.

La condivisione e conoscenza dei contenuti e dei principi della Carta dei Servizi, in particolare nell'ambito dei servizi di assistenza e cura di soggetti deboli, costituisce sia uno strumento di verifica della qualità delle prestazioni rese, sia direttamente rivolte agli utenti dei servizi, che ai portatori di interessi diversi a vario titolo connessi con i servizi erogati (gli stakeholders), che uno strumento di autovalutazione da parte dell'organizzazione coinvolta nei processi gestionali e di pianificazione.

L'attività di elaborazione della Carta dei Servizi è un processo dinamico, che, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza specifica, individua gli indicatori di qualità, fissa gli standard e ne riesamina periodicamente la validità e l'efficacia.

I fattori di qualità del servizio, da cui enucleare indicatori e standard, sono individuati nell'ambito dei diversi parametri del percorso assistenziale, oltre che con riferimento ai termini della disciplina della R.T. in materia di "accreditamento", La verifica e l'elaborazione avviene con il coinvolgimento dei diversi livelli di responsabilità e delle diverse figure professionali preposte all'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi è quindi lo strumento con il quale l'azienda intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELL'ASP

1. L'Azienda, nei limiti dei propri scopi istitutivi e nel rispetto delle finalità originarie, nonché degli indirizzi zonali di programmazione del sistema integrato dei servizi sociali, opera per la promozione e la gestione dei servizi alla persona nel campo dei servizi e delle attività necessarie al perseguimento di obiettivi di miglioramento del funzionamento del sistema socio assistenziale del proprio territorio. Ha come fine l'ospitalità, la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini assistiti.
2. I principi ispiratori delle nostre azioni:
 - EGUAGLIANZA
 - PARTECIPAZIONE
 - DIRITTO di SCELTA
 - IMPARZIALITA' e CONTINUITA'
 - EFFICACIA ed EFFICIENZA

In particolare, l'Azienda ha per scopo:

- a) Erogare prestazioni di accoglienza, di assistenza, di sostegno, nonché ogni altra prestazione necessaria al raggiungimento dello scopo
- b) Assicurare una adeguata assistenza generica continuativa, assistenza infermieristica e riabilitativa, medico generica e specialistica in rapporto col servizio Sanitario Nazionale e in relazione alle necessità;
- c) Organizzare attività occupazionali e ricreative mediante la predisposizione e la creazione di appositi programmi di animazione mirati all'impiego delle risorse sia interne che esterne;
- d) Rispondere in via prioritaria, nell'ambito della programmazione regionale e nazionale e zonale, ai bisogni



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

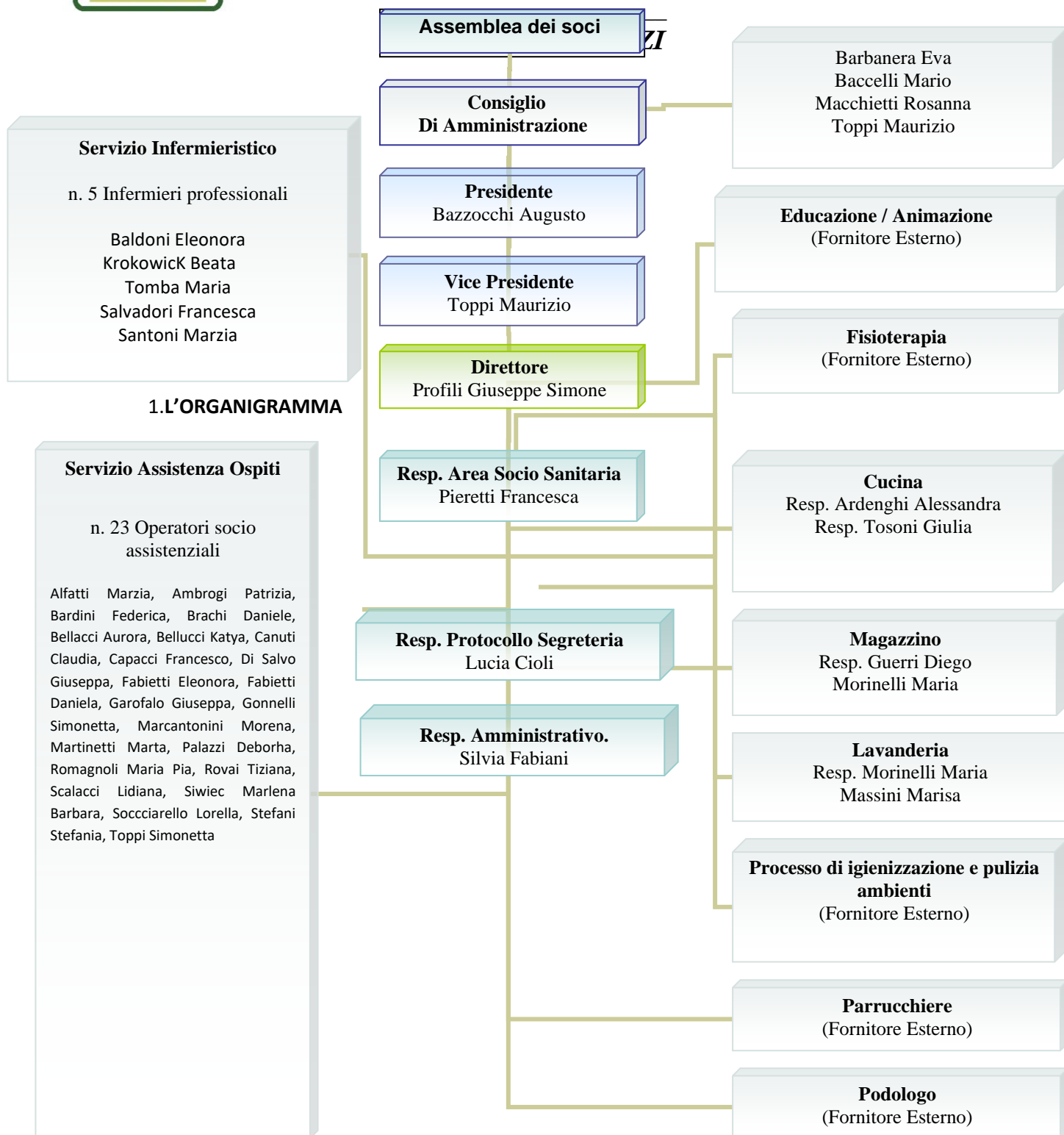
CARTA DEI SERVIZI

del territorio, integrandosi con i servizi socio-sanitari organizzati dagli enti locali e dal Servizio Sanitario Nazionale e Regionale e con le organizzazioni del volontariato e/o altri soggetti preposti;

- e) Valorizzare l'integrità individuale dei soggetti beneficiari, perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e del reinserimento del singolo nell'ambito della realtà sociale di appartenenza.
3. L'Azienda opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, uniformando la propria organizzazione ed attività ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, con obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.
4. Il Comune e gli altri Enti Pubblici della zona socio sanitaria nella quale ha sede legale l'Azienda possono avvalersi direttamente, sulla base di contratti di servizio, delle prestazioni della stessa, con riguardo alle finalità statutarie, nell'ambito della programmazione e della gestione degli interventi previsti nei piani di zona ed in generale nell'ambito dei servizi sociali garantiti.
5. L'Azienda potrà inoltre assumere altre funzioni e la gestione di altri servizi per i quali riceva l'incarico da uno o più istituzioni pubbliche locali, territoriali e non. L'azienda potrà infine partecipare e/o assumere la diretta gestione di altre iniziative di interesse locale promosse da istituzioni operanti nel settore che abbiano come finalità il perseguimento di obiettivi di interesse sociale, nonché consentano l'acquisizione di risorse da impiegare nello sviluppo delle attività aziendali; in tale ultimo caso le attività dovranno risultare in posizione di accessoria e sussidiarietà rispetto a quelle costituenti lo scopo principale.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

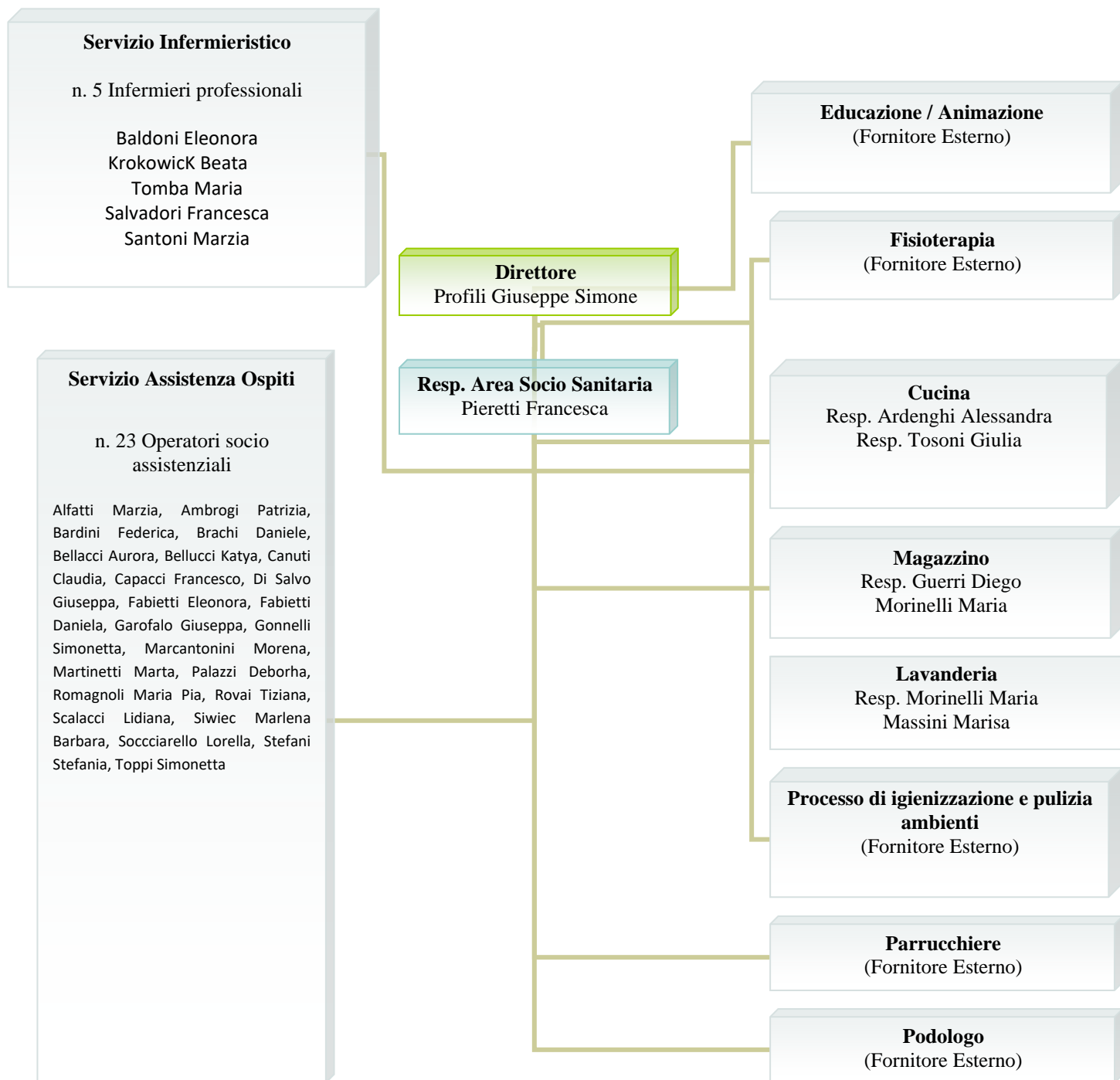




Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

**ORGANIGRAMMA
RR.SS.AA.**





Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

1.1 FUNZIONIGRAMMA

➤ **Direttore**

- Direttore sovrintende al funzionamento complessivo dell'Azienda, perseguendo livelli ottimali di efficienza, efficacia ed economicità di gestione.
- partecipa con funzioni consultive, referenti e di assistenza alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e ne cura la verbalizzazione, attività che può comunque delegare ad un dipendente dell'Azienda con almeno profilo di collaboratore amministrativo;
- esercita ogni altra funzione attribuitagli dallo Statuto o dai regolamenti o conferitagli dal C.d.A.;
- promuove i procedimenti disciplinari nei confronti del Personale ed adotta le sanzioni in armonia con le previsioni dei contratti collettivi di lavoro enti locali;
- sovrintende e coordina l'attività dei Responsabili di Area;
- a richiesta del C.d.A., di ciascun membro di esso e dei Responsabili di Area, fornisce la propria consulenza tecnico-giuridico-amministrativa, in relazione alla complessità di una proposta deliberativa o di una determinazione, sotto forma di visto/parere di conformità alle leggi, allo Statuto ed ai Regolamenti, o di sintetica relazione scritta;
- predispone le proposte generali degli atti di programmazione e pianificazione da sottoporre annualmente all'approvazione del C.d.A.;
- sovrintende alla attuazione delle deliberazioni del Consiglio;
- gestisce le relazioni sindacali per la parte pubblica assumendo le funzioni di Presidente della delegazione trattante di parte pubblica;
- può assumere direttamente, previo atto del C.d.A., in relazione a motivate esigenze di servizio, di intersectorialità e/o particolare complessità, la gestione di uno o più aree;
- annualmente, prima dell'approvazione del bilancio preventivo, il Direttore valuta l'adeguatezza della struttura organizzativa ai programmi dell'amministrazione e alle risorse umane, economiche e strumentali disponibili e propone alla Cda, in sede di programmazione delle assunzioni (fabbisogno del Personale), l'adozione dei provvedimenti correlati, anche con riferimento alla gestione diretta ed indiretta dei servizi;
- promuove e resiste alle liti, ed ha il potere di conciliare e di transigere;
- presiede e/o partecipa alle commissioni di concorso per la copertura dei posti organico o per le selezioni finalizzate all'attivazione di rapporti a tempo determinato;
- presiede e/o partecipa alle commissioni di gara, cioè alle procedure volte a selezionare una pluralità di offerte per l'esecuzione di opere, fornitura di beni e la gestione di servizi.
- è responsabile delle procedure di appalto e di concorso, cioè di tutto il procedimento che conduce alla scelta del contraente o del dipendente, vale a dire dell'adozione dei provvedimenti di indizione del bando di gara o di concorso, della pubblicazione, della preselezione, degli atti finali di aggiudicazione e di approvazione della graduatoria;
- stipula i contratti, cioè la costituzione quale parte contraente nei rapporti con privati ed enti esterni, mentre restano di competenza del Cda, per il tramite del Presidente, le convenzioni riguardanti l'assunzione di obblighi tra enti e soggetti pubblici (a solo titolo esemplificativo Asl, Società della Salute, Comuni, Amministrazioni Provinciali, Regione Toscana e Ministeri).

➤ **Responsabili di Area**

Nel caso il Direttore abbia delegato la funzione, i Responsabili di Area rispondono insieme al Direttore del risultato dell'attività svolta dalle rispettive strutture, della realizzazione dei programmi e dei progetti loro affidati, della gestione del personale e delle risorse finanziarie e strumentali ad esse assegnate.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

I Responsabili di Area sono responsabili delle unità organizzative, dei servizi e dei centri di responsabilità affidati alla loro Area.

I Responsabili di Area rispondono al C.d.A. e al Direttore in merito al:

- a) raggiungimento degli obiettivi;
- b) attivazione, nell'ambito dell'Area, dei progetti innovativi per il miglioramento della efficienza ed efficacia della organizzazione e della gestione.
- c) trasparenza, semplicità e correttezza dei procedimenti.

Per l'espletamento dei propri compiti, ai Responsabili di Area sono attribuite, con autonomia gestionale, le seguenti competenze:

- a) proposta di programmazione annuale, al Direttore, di lavoro dell'Area e delle eventuali variazioni in armonia con le risorse finanziarie disponibili;
- b) coordinamento di progetti e programmi nell'ambito del budget assegnato.

Ai Responsabili di Area sono attribuiti i seguenti ulteriori compiti, nell'ambito dell'Area cui sono preposti:

- a. l'esecuzione delle Deliberazioni del C.d.A. e dei provvedimenti del Direttore, se nominato;
- b. la predisposizione di proposte e l'attività istruttoria propedeutica all'attività deliberativa del C.d.A.;
- c. l'individuazione dei responsabili dei singoli procedimenti;
- d. l'emanazione di direttive, ordini di servizio, circolari nei confronti del personale assegnato;
- e. promuovere e resistere alle liti, con il potere di conciliare e di transigere.

➤ **Responsabile Area Socio-Sanitaria**

- Individua e definisce, in collaborazione con il personale socio-sanitario che opera nei servizi residenziali i programmi di intervento assistenziale individuali;
- Coordina i rapporti con i medici, le farmacie, gli ospedali, i servizi del distretto socio-sanitario e con i familiari degli Ospiti per tutto quanto attiene le necessità dei programmi di assistenza individuali;
- Coordina l'attività complessiva svolta dal Personale assegnato al "Servizio residenziale socio-sanitario" dell'Azienda, orientando tale attività verso il raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati;
- Supervisiona l'attività complessiva svolta dai Servizi dell'Azienda in gestione/Appalto a terzi, orientando tale attività verso il raggiungimento degli obiettivi di salute prefissati;
- Coordina le attività di raccolta ed aggiornamento dei dati e delle informazioni riguardanti i singoli ospiti (cartella medica, infermieristica, registrazione delle terapie e dei farmaci);
- Segnala le necessità di approvvigionamento dei materiali necessari allo svolgimento del servizio all'ufficio acquisti dell'azienda affinché provveda nei tempi utili a garantirne la disponibilità;
- Coordina le attività connesse con la distribuzione dei pasti agli anziani, segnalando eventuali problematiche di tipo alimentare di concerto con le altre figure di "Infermieri prof.li" di volta in volta presenti in turno, oltre che con gli operatori della cucina e gli operatori addetti alla somministrazione;
- Coordina i piani di lavoro mensili dei diversi reparti e collabora agli adempimenti conseguenti al mantenimento degli standard operativi;
- Segnala al Direttore l'andamento generale del servizio in merito a tutte le problematiche connesse con i processi erogativi dei servizi resi dalla struttura, anche quelli oggetto di appalto esterno;
- Coordina le attività didattiche e formative;
- Opera secondo le Regole di economia sanitaria di efficacia, efficienza ed economicità. Facendo particolare attenzione ai processi di governance, in considerazione del rapporto costo/efficacia dell'unità organizzativa Aziendale.
- Esercita oltre alla semplice azione di coordinamento delle attività clinico assistenziali, anche rispetto al complesso sistema di congiunzione delle attività sanitarie e dell'équipe clinico-assistenziale, nelle diverse gradazioni di complessità, al fine di garantire a tutti i soggetti con i quali si interfaccia, interni ed esterni, i risultati attesi, nell'ottica di un miglioramento continuo.
- Predisporre in base alle necessità e programmazioni delle attività aziendali i turni di Servizio delle professionali Sanitarie;



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

- Lavora per disporre il raggiungimento delle mission aziendali e gli standard qualitativi e di accreditamento.

U.O. Servizi Assistenziali

Fanno capo al Responsabile dell'Area Socio-Sanitaria i servizi:

➤ **Assistenza medica**

Gli ospiti residenziali usufruiscono dell'assistenza medica con intervento del proprio Medico di famiglia. (M.M.G.).

Il Medico curante, qualora lo ritenga opportuno, si avvale di consulenze specialistiche, analisi strumentali (esempio: TAC, RX, ECG, etc). e di esami di diagnostica strumentale, con riferimento ai servizi sanitari territoriali ritenuti adeguati alle singole problematiche.

I prelievi di sangue, quando necessari, vengono effettuati direttamente dal personale infermieristico della RSA. Per situazioni di urgenza viene attivato il servizio del "118" e nei giorni festivi il servizio della "Guardia Medica" attivo nel territorio di riferimento.

Per specifici bisogni l'RSA si affida alla consulenza del medico specialista di riferimento dell'Azienda Usl Toscana sud est.

➤ **Assistenza infermieristica**

Gli ospiti usufruiscono dell'assistenza infermieristica professionale garantita da personale abilitato presente nell'organico dell'Azienda.

L'Infermiere è il responsabile dell'identificazione dei bisogni di assistenza e dei termini in cui gli stessi devono essere garantiti, l'identificazione dei parametri vitali, della pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale da garantire a ciascun ospite con riferimento al piano individuale. E' responsabile della corretta applicazione delle procedure e protocolli infermieristici,

nonché del rispetto di procedure assegnati alle figure che operano nell'attuazione dei piani di lavoro assistenziali.

L'Infermiere è altresì responsabile dell'applicazione corretta delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche, della rilevazione periodica dei parametri, delle medicazioni laddove necessarie e dei costanti rapporti con il Medico di medicina generale che ha in cura l'anziano residente, nonché con i servizi ospedalieri in caso di ricovero temporaneo, per garantire la continuità assistenziale.

All'Infermiere compete altresì garantire nel tempo le informazioni ai familiari sullo stato di salute del proprio congiunto e/o al servizio sociale in caso di anziani soli.

➤ **Riabilitazione fisioterapica**

La riabilitazione fisioterapica agisce secondo una prospettiva di mantenimento e recupero delle abilità psicofisiche dell'ospite, attraverso interventi individuali, di terapia strumentale, ginnastica di gruppo. Le strutture sono dotate di palestre attrezzate per le attività fisioterapiche.

Per l'utenza con problemi di natura motoria in fase post acuta e/o post ospedaliera l'intervento riabilitativo è attuato secondo un preciso programma stabilito insieme al medico curante. Dopo una

valutazione iniziale utilizzando apposite scale e griglie di valutazione, il programma di riabilitazione fisioterapica è parte integrante e rilevante del P.A.I. di ciascun ospite.

➤ **Assistenza alla persona nelle attività di vita quotidiane**

E' garantita dagli operatori addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati, rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

Tutto quello che è fatto all'interno della struttura ha come principio basilare il "prendersi cura della persona nel corso delle 24 ore, con continuità e attenzione", cercando di fare in modo che per tutti gli

ospiti la "residenza assistenziale" sia una dignitosa dimora, dove si orientano le attività al rispetto della riservatezza ed al sostegno delle autonomie residue.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

Più precisamente le attività assistenziali riguardano la parte preponderante dei compiti svolti in ogni nucleo e sono indirizzate al soddisfacimento dei bisogni di igiene personale (igiene intima e quotidiana, fruizione dei servizi igienici, applicazione di presidi per l'incontinenza, aiuto per il bagno), vestizione (alzata mattutina e pomeridiana, cura dell'aspetto estetico, preparazione al riposo notturno) e alimentazione (aiuto nell'assunzione dei pasti). Tali attività vengono svolte essenzialmente dagli operatori che garantiscono anche la sorveglianza, la socializzazione, il sostegno nella deambulazione, così come la vigilanza notturna e la cura del guardaroba con la collaborazione del servizio lavanderia.

➤ **Servizio di Animazione**

Il Servizio Animazione programma ed attua specifici interventi di socializzazione, nell'ambito di un programma terapeutico, definendo per ciascun Ospite gli obiettivi specificatamente relazionali e favorenti la partecipazione attiva, ma anche di potenziamento o di mantenimento delle capacità residue, compatibilmente alle condizioni cliniche.

Le attività sono oggetto di una programmazione quotidiana, settimanale, e con più ampia articolazione, avendo a riferimento le principali aree di intervento:

- a) Area cognitiva
- b) Area della socialità e dell'affettività
- c) Area degli interventi pedagogici
- d) Area motoria

Le diverse proposte programmate dovranno avere a riferimento prioritariamente le "biografie e storie di vita" di ciascun ospite per garantire il rispetto di ogni individualità, sia nei contesti di attività proposte individualmente, che organizzate in gruppo/gruppi diversi, verificate in itinere nel contesto dell'attuazione del PAI.

➤ **Servizi alberghieri**

Servizio di ristorazione

Garantisce tutte le necessità di una sana alimentazione.

Il menù adottato è stato studiato e predisposto appositamente e soggetto alla verifica dall'Unità Funzionale di Igiene e Sanità Pubblica della U.S.L. Toscana Sud Est.

E' articolato su 4 settimane per ciascuna delle quali sono previsti piatti diversi per garantire tutti i principi di una corretta e variata dieta alimentare. Nell'elaborazione dei menù si tiene conto anche della cultura culinaria e gastronomica locale, oltre che del principio della stagionalità (menù estivo ed invernale), per garantire il più possibile la disponibilità di alimenti freschi ed infine prevede piatti speciali in occasione delle festività annuali.

Sono previste e garantire diete speciali segnalate dal medico curante in presenza di particolari patologie.

Quotidianamente si consumano i pasti, sia nella sala pranzo, che in camera nel caso di impossibilità ad alzarsi, con l'assistenza degli operatori quando necessaria. Durante la giornata si garantiscono anche bevande per tutelare la necessaria idratazione, con particolare attenzione ai bisogni individuali.

Servizio Lavanderia e guardaroba

Il servizio di lavanderia comprende: lavaggio stiratura degli indumenti personali degli Ospiti, che è curato con il personale dell'Azienda; il lavaggio, la sanificazione e la stiratura di biancheria piana è curato da ditta specializzata esterna selezionata nel rispetto delle procedure di legge.

Ciascun capo di abbigliamento personale degli ospiti viene contrassegnato con etichette identificative per garantirne il riconoscimento. Il personale cura anche il riordino dei capi negli armadi individuali collocati in ciascuna camera.

Servizio Parrucchiere e Pedicure

Il servizio di parrucchiere per uomo e donna e di pedicure, quando necessario, è gratuito con oneri a carico dell'Azienda ed è curato da professionisti esterni presenti in struttura in media due volte al mese o al bisogno.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

2 - DOVE SIAMO

L'ASP "Istituto Casa Famiglia" gestisce 2 Residenze Sanitarie Assistenziali per ospiti non autosufficienti, e 1 Centro Diurno per persone non autosufficienti

Le Residenze Sanitarie Assistenziali sono ubicate:

- a) **A.S.P Istituto Casa Famiglia** Via S. Sebastiano, 16 - Cetona per complessivi con complessivi n. 46 posti letto dei quali 40 per ospiti non autosufficienti e 6 per ospiti autosufficienti autorizzati (Istituto Casa Famiglia – Cetona). Tel. 0578/238052
- b) **R.S.A Walter Trippi** Via della Pietriccia, 10- Chiusi Città presso la sede dell'ex-Ospedale di Chiusi con complessivi 21 posti letto autorizzati (RSA)
- c) **Centro Diurno "I Lecci"** ubicato in Via della Pietriccia, 10 - Chiusi Città presso la sede dell'ex- Ospedale di Chiusi per complessivi 20 posti.

Tutte le strutture sono accreditate presso la Regione Toscana e autorizzate al funzionamento dal Comune territorialmente competente, su parere della Commissione Tecnica di Vigilanza e Controllo sulle Residenze per anziani Zona Val di Chiana Senese USL7 e convenzionate con la stessa Azienda USL7 ai fini della corresponsione della quota sanitaria.

Tutte le strutture in gestione sono inoltre in possesso della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2000.

L'ASP "Istituto Casa famiglia" gestisce inoltre:

- 1) Ostello della Gioventù –Via S. Sebastiano 16, 53040 Cetona, attualmente tale attività risulta sospesa
- 2) Pasti a domicilio anziani in Convenzione con il Comune di Cetona.

3 - LE STRUTTURE: la storia

"Istituto Casa Famiglia" CETONA (Siena)

L'origine dell'odierna Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "Casa Famiglia" di Cetona, risale al 1912 allorché, un gruppo di benemeriti cittadini, *Baiocco Genj, Bacosi don Stanislao, Conte Ugo Grottanelli, Pesci Gabriella, Spiganti Adolfo e la Confraternita della Misericordia*, dette vita all'opera pia "Istituto Casa Famiglia Invalidi al Lavoro".

Profilo Storico (Don Mauro Franci 27 Aprile 1978):

Il Comune di Cetona, con lettera n.312 del 30.12.1922 così scriveva alla R. Sottoprefettura di Siena:

"Sorte il Pio Istituto nel 1912, sotto il patronato della Ven. Confr. Di Misericordia, e fin dal primo nascere seppe cattivarsi grande benevolenza non solo perché fu di molto sgravio al Comune cui facilitò l'assistenza ed il ricovero degli impotenti al lavoro ai quali non poteva pensare la locale Congregazione di Carità, e dei quali l'Istituto ne ricovera n.14 parte gratuitamente e parte dietro corresponsione di una retta irrisoria di £. 3 giornaliera, ma mercè l'opera sua benefica ai bisognosi seppe abolire completamente l'accattonaggio nel paese. Né solo al Comune di Cetona, la Casa Famiglia fu proficua mercè l'opera sua, ma ancora ai Comuni limitrofi per conto dei quali fino ad un terzo dei posti disponibili accoglie impotenti e bisognosi; attualmente ne ricovera tre del Comune di San Casciano B. e due del Comune di Chiusi."

Infatti nel 1912 un gruppo di cittadini che si raccoglievano intorno al Parroco dell'arcipretura della SS. Trinità di Cetona - Don Stanislao Bacosi - e facevano parte della Confraternita della Misericordia, decisero di dedicare i loro sforzi a limitare, se non ad eliminare il triste destino dei vecchi lavoratori senza famiglia e senza mezzi, che miseramente vivevano di accattonaggio, che cadevano nell'alcoolismo e che man mano perdevano ogni residuo di umana dignità ed ogni attaccamento ai valori religiosi. Iniziarono questa attività ponendosi sotto il patrocinio legale della Misericordia e provvedendo materialmente e finanziariamente con i loro mezzi ad assistere alcuni vecchietti di Cetona, ospitandoli in una piccola porzione dell'ex-Convento domenicano, concesso gratuitamente dal Comune che vi ospitava la Scuola Elementare. L'iniziativa ebbe un successo insperato ed al primo nucleo di



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

fondatori si aggiunsero altri cittadini con impegno operativo di assistenza gratuita e con impegno finanziario (£. 200 all'anno per 5 anni) rinnovabile e rinnovato (con giusta rivalutazione) fino ai nostri giorni. Per cui sia l'assistenza materiale che quella spirituale si ampliarono estendendosi domiciliarmene ai bisognosi e mediante ricoveri diurni con distribuzione nei mesi invernali di pasti caldi specie durante il triste periodo della 1° guerra mondiale. Questa attività fece sì che la "Casa famiglia" pur rimanendo nell'orbita della Misericordia e pur essendo diretta dal Parroco Bacosi, venisse adottata dai cetonesi i quali consentirono non solo la copertura delle spese assistenziali, anche per quel tempo non indifferenti, ma anche l'acquisto dei locali ove operava mediante il lascito del Maestro Pietro Fidolfi, seguito dalla donazione di un'altra parte effettuata da Mons. Bacosi ed infine al completamento dell'acquisto con la donazione del Rev. Santoni. Il numero dei ricoverati, che negli anni dal 1912 al 1922 era oscillato dalle sei alle nove unità, ebbe un'impennata nel dopoguerra per cui l'opera dei soci Patroni e dei cittadini volenterosi non fu più sufficiente ad assisterli convenientemente ed il Fondatore ritenne opportuno rivolgersi ad un confratello che aveva fondato una Congregazione di Religiose, ottenendo l'invio di alcune suore da adibire permanentemente e validamente all'assistenza dei ricoverati. E così nel 1920 giunsero a Cetona le "prime" Suore, che consentirono un graduale incremento dell'attività dell'Ente che alla fine dell'anno 1922 contava 38 ricoverati. In questo momento inizia per la Casa Famiglia un momento oscuro e travagliato le cui motivazioni profonde non è stato possibile mai ricostruire per la mancanza di documentazione e per la scomparsa di tutti i protagonisti. Sappiamo soltanto che la Casa Famiglia chiede l'elevazione in Ente Morale ai sensi della Legge 17.7.1980, n. 6972.

Il Gruppo fondatore e gestore dell'Istituzione non apparteneva certamente al movimento politico emergente; non aveva preoccupazioni di carattere economico (gli impegni quinquennali dei Soci Patroni), non aveva frizioni con il Comune e tanto meno con la popolazione. Quali pressioni dovette subire il Fondatore socialmente e politicamente esposto, ed anche i Soci Patroni, appartenenti al suo gruppo, per indurre tutti ad istituzionalizzare la loro iniziativa? E perché non più tardi di due anni dopo il Consiglio Provvisorio chiede la revoca del riconoscimento della personalità giuridica, la liquidazione del patrimonio e la sospensione dell'attività (deliberazione del 7.12.1924). Una delle giustificazioni addotte riguardante il pericolo di concentrazione nella Congregazione di Carità, reso evidente dalle disposizioni del R.D. 30.12.1923, n. 2841, che avrebbe – secondo il Consiglio di Amministrazione – indotto i soci a non rinnovare l'impegno personale e finanziario a causa "di quelle dolorose conseguenze che, spesso, competizioni politiche, attraverso le locali Amministrazioni Comunali, portano ancora nelle Congregazioni di Carità". La richiesta non venne accolta e l'Ente, dopo lunghe trattative, ricorsi, pareri del Consiglio di Stato, fu costretto ad accettare lo Statuto tuttora vigente e che venne approvato con R.D. 5.7.1928.

Dopo questa vicenda la vita dell'Istituzione si svolse regolarmente sotto la paterna direzione del Fondatore Mons. Bacosi che riuscì a tenere unito il gruppo dei Soci Patroni ed il loro impegno in vita fino alla sua dipartita (24.3.1944) ed anche successivamente per il di lui ricordo sempre vivo in chi lo ha conosciuto ed in tutta la popolazione.

Oggi (27.04.1978) l'Istituto si articola in due sedi, ha circa 60 ricoverati ed ha mantenuto tutte le sue caratteristiche iniziali.

A seguito di proposta di fusione del Consiglio di Amministrazione della Casa Famiglia Invalidi al Lavoro e del Consiglio Comunale (rispettivamente n. 3 del 08/03/1974 e n. 6 del 03/01/1987), il Consiglio Regionale con deliberazione n. 6 del 15/01/1991 avente per oggetto "E.M. Ospedale Umberto I° . IPAB con sede legale in Cetona – Casa Famiglia Invalidi al Lavoro – IPAB con sede in Cetona. Fusione.:

- a) disponeva che "L'Ente Morale Ospedale Umberto I°..... è assorbito per fusione dalla Casa Famiglia Invalidi al Lavoro",
- b) approvava il nuovo Statuto dell'Ente "Casa Famiglia" secondo la nuova denominazione in esso assunta,
- c) incaricava i legali rappresentanti del Comune di Cetona e della "Casa Famiglia" affinché curassero il trasferimento definitivo dei beni di proprietà dell'Ente morale "Ospedale Umberto I°"

Dalla fusione dell'opera pia "Casa famiglia Invalidi al Lavoro" con l'Ente denominato "Ospedale Umberto I°" nacque l'"Istituto Casa Famiglia",

Successivamente, a seguito dell'istanza presentata dall'Istituto Casa Famiglia di Cetona alla Regione Toscana il 21.02.2005, visto il parere favorevole del Comune di Cetona, dove l'Istituto ha la sede, espresso con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 in data 18.02.2005, la Regione Toscana, con decreto n. 1356 del 17/03/2005 a Firma del Dott. Sergio Bonanni, Dirigente Responsabile, ha accertato la presenza dei requisiti per la trasformazione dell'"Istituto Casa Famiglia" in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, in forza della L.R. 3 agosto 2004, n. 43, e con successivo decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 199 del 07 novembre 2005 ha approvato la trasformazione in "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona".

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona conserva il nome di "Istituto Casa Famiglia".

La trasformazione dell'ex I.P.A.B. in "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona" è statutariamente attuata in modo da allontanarsi il meno possibile dalle intenzioni dei soci fondatori.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "**Istituto Casa Famiglia**" ha sede legale in Cetona e la stessa, prosegue senza interruzione l'opera e le attività della precedente Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "Istituto Casa Famiglia". Trae le proprie origini dai fondi raccolti dalla pubblica beneficenza della popolazione di Cetona, nonché dalle donazioni dei soci fondatori, ..*Baiocco Genj, Bacosi don Stanislao, Conte Ugo Grottanelli, Pesci Gabriella, Spiganti Adolfo e la Confraternita della Misericordia e da lasciti minori...*

RSA "Walter Trippi" CHIUSI

Con atto d'indirizzo ed accordo tra i comuni della zona socio – sanitaria della Val di Chiana Senese e l'Azienda USL n. 7 di Siena, approvato con delibera della Giunta della Società della Salute del 21 Febbraio 2007 n.5, nel quadro della programmazione zonale prevista dalla medesima Società della Salute della Valdichiana Senese, sono state definite le azioni per l'avvio del funzionamento delle RR.SS.AA. di Chiusi e Torrita, in conformità al Piano Integrato di Salute (PIS) 2006 – 2008.

Con il medesimo atto è stato definito di procedere all'attribuzione della gestione, a mezzo di apposito contratto, della nuova Residenza Sanitaria Assistenziale ubicata in Chiusi (Siena) – Via Pietriccia n.10, realizzata mediante ristrutturazione del 1° piano dell'edificio ex Ospedale "S. Maria della Misericordia e di esclusiva proprietà dell'Azienda USL n. 7 di Siena, per l'accoglienza di n. 21 (ventuno) ospiti non autosufficienti, all'A.S.P. "Istituto Casa Famiglia" di Cetona.

In data 10 aprile 2007 è stato stipulato apposito contratto (repertorio 4.193) fra l'Azienda USL 7 di Siena, nella persona del Direttore Dott. Gianguido Pintus e l'ASP "Istituto Casa Famiglia" di Cetona nella persona del suo Presidente Sig. Romano Pizziconi per la sua gestione. Il contratto, di durata definisce oggetto, definizione, funzioni ed obbligazione delle parti.

Centro Diurno "I Lecci" CHIUSI (Siena)

All'interno dello stesso stabile ex ospedaliero di Chiusi in cui è ubicata anche la struttura R.S.A, opera il centro Diurno per anziani non autosufficienti.

Con deliberazione n. 22 del 23.11.2007, la Giunta della Società della Salute ha stabilito di affidare anche la gestione del suddetto centro Diurno per anziani non autosufficienti all'ASP di Cetona che può così realizzare la massima integrazione tra i fattori gestionali possibili e comuni al centro diurno ed alla RSA, al fine di garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza del servizio prestato;

Con il medesimo atto è stato definito di procedere all'attribuzione della gestione, a mezzo di apposita convenzione, del Centro Diurno per anziani non autosufficienti ubicato in Chiusi esclusiva proprietà dell'Azienda USL n. 7 di Siena, per l'accoglienza di n. 20(venti) ospiti non autosufficienti, all'A.S.P. "Istituto Casa Famiglia" di Cetona;



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

4 - LE STRUTTURE OGGI

RSA CETONA

“Istituto Casa Famiglia” - Via San Sebastiano N.16

La struttura Istituto Casa Famiglia (Sede Centrale), ubicata a Cetona, dispone di n. 46 posti letto, di cui 40 per ospiti non autosufficienti convenzionati con la ASL 7 di Siena (RSA) e 6 per ospiti autosufficienti (RA). I n. 6 posti letto destinati al servizio “Cure Intermedie”, sono stati sospesi da febbraio 2020 a seguito delle restrizioni conseguenti alla pandemia da Covid-19.

La Residenza Sanitaria Assistenziale della sede centrale è così strutturata:

- n. 21 camere ad uno, due o tre posti letto, ognuna delle quali corredata di bagno per disabili
- n. 1 camera per autosufficienti con bagno.

Gli arredi delle camere comprendono per ciascun ospite:

Un armadio – un comodino- un letto idraulico- una sedia- un tavolo comune.

Gli spazi comunitari a favore degli ospiti comprendono:

- Due bagni assistiti (uno per piano)
- Due sale da pranzo (uno per piano)
- Spazi per riunioni ed attività di tempo libero
- Locali che possono essere adibiti all’assistenza religiosa

Gli spazi per servizi sanitari ed ausiliari usufruiti dagli Ospiti sono:

- Un locale adibito ad ambulatorio medico
- Una palestra per la fisioterapia
- Un locale per parrucchiera e podologo

Gli spazi per i servizi generali sono:

- Un locale adibito alla presidenza ed alle riunioni del C.D.A.
- Due uffici adibiti ai servizi amministrativi
- Un locale archivio servizi amministrativi
- Un bagno per personale amministrativo
- Due locali per servizio infermieristico (uno per piano)
- Due locali con bagno per le operatrici Socio Assistenziali (uno per piano)
- Tre locali adibiti a cucina e dispense
- Tre locali adibiti a lavanderia e stileria di cui uno per la biancheria sporca e uno per quella pulita
- Due locali con bagno per spogliatoio del personale
- Una camera mortuaria con annesso locale con lavandino
- Due magazzini per deposito merce varia
- Due garage-rimesse per automezzi
- Vasto giardino attrezzato



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

RSA CHIUSI

RSA “Walter Trippi” – Via della Pietriccia N.10

(Contratto per la gestione stipulato in data 10 Aprile 2007 con l’Azienda USL 7 di Siena)

La struttura RSA “Walter Trippi” dispone di n. 21 posti letto convenzionati con ASLToscanaSud Est .

La RSA di Chiusi è così strutturata:

Camere n. 12 singole o doppie

Bagni n. 7

I servizi e gli spazi comuni sono:

- Stanza personale
- Bagno per il personale
- Bagno assistito
- Deposito sporco
- Deposito Pulito
- Cucina di nucleo
- Ambulatorio medico/infermieristico
- Locali camera mortuaria (piano -2)

Spazi ricreativi

- Saletta TV- gioco n. 2
- Servizi igienici zona giorno
- Ambienti soggiorno pranzo (n. 2 sale + 1 saletta)
- Locali per il culto
- Locali per parrucchiere e barbiere
- Saletta lettura

Locali di servizio

- Locale lavanderia per piccoli indumenti
- Deposito per guardaroba
- Deposito materiale sanitario
- Ufficio amministrativo
- Spogliatoio uomini
- Spogliatoio donne

CENTRO DIURNO “I Lecci” CHIUSI

(Contratto stipulato in data 28 agosto 2008 con l’Azienda USL 7 di Siena e successiva Convenzione stipulata in data 21/12/2023)

Il Centro Diurno “I Lecci”, è ubicato nel centro storico di Chiusi presso l’edificio del presidio distrettuale socio-sanitario, in via Pietriccia n. 10, autorizzato al funzionamento dal giugno 2000

Si rimanda alla descrizione presente nella Carta Servizi dedicata a pag. 25, 26, 27



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

5 - L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

L'Azienda di Servizi alla Persona "Istituto Casa Famiglia" offre ai cittadini un sistema di servizi socio – sanitari differenziati con prestazioni volte ad assicurare risposte qualificate a stati di disagio psico – fisico, prestando la maggiore attenzione possibile alla persona anziana e alle sue richieste di qualità di vita.

Fornisce un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana.

Promuove e favorisce ogni intervento volto alla tutela della salute, del benessere e della dignità della persona anziana anche tramite il mantenimento dei rapporti tra l'assistito e i familiari o la rete amicale.

5.1 Contatti

Per ricevere informazioni relative alle modalità di ammissione nelle RSA e nel Centro Diurno telefonare all'ASP "Istituto Casa Famiglia" al n. 0578 238052 da lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 10:30 alle ore 12:30. e nei pomeriggi di mercoledì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30

E' possibile ugualmente mettersi in contatto anche via e – mail :

☒ Ufficio Accettazione

☒ e- mail protocollo@casafamigliacetona.it

Il Presidente e il Direttore dell'azienda ricevono su appuntamento contattando la Segreteria al Centralino n. 0578 238052

5.2 La posta elettronica certificata

la posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente l'attestazione con valore legale della documentazione informatica ricevuta o inviata.

La casella di posta elettronica certificata dell'azienda è la seguente:

istitutocasafamiglia@pec.it

5.3 L'accesso e la permanenza in RSA

La Regione Toscana, con la [Deliberazione della Giunta regionale 11 ottobre 2016 n. 995](#) pubblicata sul Bollettino Ufficiale 19 ottobre 2016 n. 42, ha approvato lo schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per anziani non autosufficienti.

A partire da gennaio 2017 i destinatari delle prestazioni possono esercitare il diritto di scelta nell'ambito delle strutture e dei servizi accreditati e disponibili, attraverso titoli di acquisto, la cui erogazione è subordinata alla definizione di un progetto individuale di intervento nell'ambito del percorso assistenziale personalizzato

Per la definizione del progetto assistenziale deve essere attivata la procedura di valutazione della non autosufficienza da parte dell'interessato o di un familiare, tramite la presentazione di una istanza, contenente la segnalazione del bisogno, all'Assistente Sociale del Comune di residenza della persona non autosufficiente. Eventualmente anche con la nomina dell'amministratore di sostegno.

A seguito dell'istanza l'Unità di Valutazione Multidisciplinare della azienda sanitaria territoriale presenta la risposta assistenziale ritenuta più appropriata e la condivide con la persona interessata ed i suoi familiari.

La valutazione della non autosufficienza rappresenta un presupposto fondamentale del processo assistenziale della persona anziana in quanto permette di analizzare i bisogni specifici dell'utente al fine di personalizzare l'intervento.

La valutazione è finalizzata ad individuare i livelli di gravità della persona non autosufficiente, disabile e anziana ed a determinare le prestazioni appropriate da erogare.

Il progetto di assistenza personalizzato (PAP), elaborato dalla UVM, contiene gli obiettivi e gli esiti attesi in termini di mantenimento o miglioramento delle condizioni di salute della persona non autosufficiente, disabile e anziana e le prestazioni sociosanitarie da erogare, individuate sulla base degli indici di valutazione delle condizioni di bisogno di cui all'articolo 13, comma 2 Legge Regionale n. 66 /08

Nella elaborazione del PAP, l'UVM si pone l'obiettivo di una condivisione dei contenuti del progetto con la persona assistita ed i suoi familiari, valutando possibili offerte di prestazioni alternative.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

Se nel PAP le prestazioni socio sanitarie da erogare sono rappresentate dall'inserimento in una RSA, od in un Centro Diurno, il nominativo dell'utente sarà inserito in una graduatoria gestita dall'ASLToscanaSudEst che assegnerà all'interessato **il titolo di acquisto** temporaneo o permanente.

I gestori delle strutture autorizzate e accreditate che hanno sottoscritto l'accordo di cui sopra hanno inoltre **aderito** al [portale web regionale delle RSA](#) e sono responsabili delle informazioni rese all'Agenzia Regionale di Sanità della Toscana, che si occupa della pubblicazione online delle stesse, di modo da offrire agli utenti tutte le informazioni utili per una scelta adeguata alle proprie esigenze.

Il sito web di Regione Toscana mostra le strutture residenziali per anziani non autosufficienti (RSA), autorizzate, accreditate e finanziate dal Sistema sanitario regionale.

Il portale, elemento indispensabile per l'attuazione del principio di libera scelta, presenta le 399 residenze sul territorio toscano, i servizi che offrono e i loro costi.

La ricerca è facile: cliccando su un comune si apre la lista delle strutture presenti in quel comune e in quelli limitrofi. Le residenze "si mostrano" per mezzo di una piccola galleria di foto, i servizi principali sono rappresentati da semplici icone e vengono forniti indirizzi e recapiti, insieme a quelli delle zone distretto. Infine, un depliant stampabile riepiloga tutte le caratteristiche in modo dettagliato, distinguendo servizi gratuiti da quelli opzionali a pagamento.

Inoltre, un letto di colore verde o rosso, a seconda che vi siano o meno posti letto liberi, mostra la disponibilità per il modulo di base, quello per il quale viene applicato il principio della libera scelta.

I cittadini già in possesso del "titolo di acquisto" possono quindi individuare la struttura rispondente alle loro esigenze, fra le quali son presenti anche le nostre, con posti letto disponibili e comunicarlo ai servizi territoriali competenti.

Coloro che **non possiedono il titolo di acquisto** e/o nell'attesa che venga loro assegnato, possono presentare domanda per l'inserimento privato attraverso apposito modulo. La graduatoria è gestita direttamente dall'ASP "Istituto Casa Famiglia". In tal caso la priorità è data ai richiedenti che siano residenti a Cetona a Chiusi e a seguire secondo la data della presentazione della domanda. L'utente che, chiamato per l'inserimento, rinuncia, viene collocato in coda alla graduatoria, al fine di assicurare idonea rotazione. Tale modalità può essere ripetuta solo per due volte dopodiché l'utente che chiamato nuovamente, rifiuta o non risponde, sarà eliminato dalla graduatoria.

In ogni caso l'inserimento in graduatoria non può superare i sei mesi.

E' comunque prioritario l'inserimento dei richiedenti possessori del **titolo di acquisto** temporaneo o permanente.

Per ragioni di valutazione assistenziale e tecnico organizzative non si accettano ricoveri in RSA inferiori ai **due mesi**.

L'inosservanza di suddetto termine minimo di degenza, darà luogo al recupero dell'importo della quota sociale a carico dell'Ospite, per l'intero periodo di assenza.

5.4 L'accesso e la permanenza in RA

Limitatamente alla struttura "Istituto Casa Famiglia" di Cetona le persone autosufficienti che intendono richiedere il ricovero presso la RA, devono presentare domanda presso gli uffici amministrativi dell'ASP per l'inserimento nella graduatoria.

La graduatoria in questo caso è gestita direttamente dall'ASP, l'inserimento in graduatoria è dato dall'ordine cronologico di presentazione della domanda. Per quanto riguarda la gestione della graduatoria si richiama il punto 5.3.

Per ragioni di valutazione assistenziale e tecnico organizzative non si accettano ricoveri in RSA inferiori ai **due mesi**.

L'inosservanza di suddetto termine minimo di degenza, darà luogo al recupero dell'importo della quota sociale a carico dell'Ospite, per l'intero periodo di assenza.

Al momento della presentazione della domanda è possibile per l'utente prendere appuntamento **per visitare la struttura** e ricevere informazioni sui servizi offerti e le tariffe applicate.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

5.5 Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA e RA

- ??carta di identità
- ??codice fiscale
- ??tessera sanitaria
- ??attestato di esenzione ticket
- ??certificato del medico curante attestante lo stato clinico e il grado di autosufficienza con notizie anamnestiche e terapia effettuata a domicilio
- ??altra documentazione medico/assistenziale
- ??verbale del Tribunale di nomina del tutore o amministratore di sostegno se presente

5.6 L'accoglienza

Tutte le professioni socio sanitarie sono coinvolte nel generare relazioni significative con l'anziano, quindi chiamati, giorno dopo giorno, a riposizionarsi all'interno della relazione, attraverso un atteggiamento continuo di ricerca e di osservazione

Il momento dell'accoglienza nelle nostre strutture è particolarmente curato da tutto il nostro personale: infatti è l'aspetto che riveste un'importanza rilevante sia per l'utente sia per la famiglia, per la difficoltà della decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.

Per questo motivo, sono state predisposte apposite procedure di accoglienza per l'utente in RSA, in modo tale da assicurare livelli omogenei di assistenza in tutte le RSA ed il rispetto di standard di qualità nell'erogazione del servizio.

Da anni abbiamo sostenuto l'importanza di incontri preliminari all'ingresso, se possibile con l'utente, con la famiglia e gli operatori delle RSA per iniziare un percorso di conoscenza della persona anziana, dei suoi problemi, dei suoi desideri e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, sui servizi e sull'organizzazione.

In questi incontri, gli infermieri e gli operatori raccolgono le informazioni su apposite schede di ingresso che rappresenteranno strumenti di lavoro per la pianificazione degli interventi individuali da parte dell'équipe assistenziale.

Durante la prima fase di soggiorno nelle RSA, l'utente sarà coinvolto in un processo di valutazione che comprende:

- ??esame dell'infermiere della documentazione sanitaria (relazione del medico curante, relazione di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, ECG, RX, elenco farmaci in trattamento domiciliare, ecc.)
- ??visita medica e compilazione della cartella clinica (anamnesi medica, esame obiettivo, definizione della terapia)
- ??valutazione infermieristica (valutazione di apparati e sistemi attraverso test e scale per la determinazione dei bisogni, indici di rischio, ecc.)
- ??valutazione fisioterapica (valutazione motoria, valutazione rischio cadute, ecc...)
- ??colloquio con l'educatore.

Al termine della valutazione dell'assistito l'équipe assistenziale imposta il Piano di Assistenza Individualizzato poi condiviso con l'ospite stesso e/o famigliari /tutori

Anche per gli autosufficienti il processo di accoglienza prevede da parte del personale di assistenza, un monitoraggio attivo del processo di integrazione e di socializzazione dell'utente con il nuovo ambiente e con gli altri residenti.

Per tutti i residenti è garantita la possibilità della custodia di beni e valori personali in apposita cassaforte chiusa posta negli uffici amministrativi con regolare registrazione dei beni consegnati.

Inoltre per tutti i residenti vi è anche la possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti e arredi (assicurando sempre lo spazio per il movimento sicuro e privo di ostacoli) provenienti dalla propria abitazione per permettere all'utente di mantenere una continuità con il proprio mondo personale.

5.7 La dimissione

La dimissione dalla Struttura può avvenire in relazione a:

- decadenza dei requisiti di accesso al servizio;
- rinuncia al servizio;
- dimissione/trasferimento
- decesso.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

La volontà alla dimissione per gli ospiti autosufficienti e non autosufficienti viene comunicata dall'utente /famigliare con comunicazione tramite posta elettronica con **un preavviso scritto di almeno 15 giorni** dalla data di dimissione prevista. Il mancato preavviso darà luogo al recupero dell'importo della quota sociale equivalente.

La dimissione, qualsiasi sia la causa, viene registrata all'interno della cartella personale. A seguito della dimissione vengono consegnati all'utente o a chi per esso, i documenti che aveva presentato all'ingresso in struttura e tutti gli effetti personali.

Per gli ospiti autosufficienti la volontà alla dimissione avviene dopo accordo con la famiglia e/o con i servizi territoriali. Per gli ospiti non autosufficienti, la dimissione, di norma viene concordata con i famigliari e con il Medico di Medicina Generale, il quale valuta se le condizioni di salute e il bisogno assistenziale possono essere compatibili con le condizioni abitative e le possibilità di assistenza domiciliare.

Se l'utente deve essere trasferito presso altre strutture, il medico curante e l'equipe sanitaria redigono una relazione completa e dettagliata dell'utente al fine di consentire continuità assistenziale. Se l'ospite necessita di mezzo di trasporto sanitario per la dimissione, il costo del servizio è a carico dell'utente.

5.8 La gestione degli aggravamenti degli utenti autosufficienti

Gli utenti che presentano un aggravamento delle loro condizioni fisiche e/o cognitive con perdita dell'autonomia funzionale o che presentano problemi importanti comportamentali con ripercussioni sulla vita di relazione della residenza, sono segnalati dal personale di assistenza della RA alla Direzione e Coordinatrice dell'ASP.

I familiari/ tutori / amministratori di sostegno e l'utente saranno informati dalla coordinatrice delle attuali condizioni e dell'eventuale percorso che potrà essere attivato per l'inserimento dell'utente in RSA.

6- SERVIZI EROGATI

6.1 Servizi di assistenza alla persona

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo
- Animazione
- Assistenza religiosa
- Parrucchiere e Pedicure
- Presidi per l'incontinenza
- Ausili

Assistenza medica

Nelle RSA l'assistenza medica è assicurata dai Medici di Medicina Generale. Le modalità di erogazione sono disciplinate dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 597 del 30/05/2005 e s.m. Il Medico di Medicina Generale è il Responsabile del Piano Terapeutico.

Le prestazioni previste sono:

- ✓ Controllo periodico sullo stato di salute
- ✓ Controllo sulle condizioni igieniche e sul comfort ambientale
- ✓ Indicazioni al personale infermieristico per l'effettuazione delle terapie da annotare sul diario clinico
- ✓ Indicazioni al personale di assistenza con riguardo alle peculiarità fisiche e psichiche di ciascun utente
- ✓ Indicazioni circa il trattamento dietetico da annotare sul diario clinico
- ✓ Collaborazione con il personale del servizio sociale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno
- ✓ Tenuta di un apposito diario clinico sul quale sono annotati le date delle prestazioni effettuate, le considerazioni cliniche, la terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite e le indicazioni del consulente specialista



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

- ✓ Predisposizione e attivazione insieme al personale infermieristico e riabilitativo della struttura di “Programmi individuali” con carattere di prevenzione o di riabilitazione e loro verifica periodica
- ✓ Verifica dell’attuazione dell’eventuale piano predisposto dall’UVM, per quanto di pertinenza
- ✓ Attivazione di interventi riabilitativi internamente alla struttura utilizzando il personale dedicato.

Il medico, durante la presenza nella struttura garantisce l’assistenza anche ad altri ospiti che non hanno effettuato la scelta in suo favore, in caso di condizioni cliniche che necessitano di intervento immediato.

Le visite specialistiche sono assicurate dalla USL attraverso attività ambulatoriale e domiciliare di Specialisti presenti nei Servizi Territoriali oppure con accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali dell’Azienda USL 7.

L’assistenza medica durante i giorni festivi e prefestivi e durante il turno di notte è garantita dal Servizio di Guardia Medica e dal 118 Territoriale.

Assistenza infermieristica

Nelle RSA l’assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994 che individua il profilo dell’infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

L’infermiere è il Responsabile dell’Assistenza Infermieristica, nelle RSA è assicurata la presenza di infermieri di norma nelle 12 ore diurne, sempre in conformità con gli standard previsti dalla Regione Toscana rispetto alle ore da erogare.

Le principali funzioni assicurate sono:

- Identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica
- Pianificazione, gestione e valutazione dell’intervento assistenziale
- Applicazione corretta delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche

Nelle strutture RSA sono assicurate le seguenti prestazioni, come previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004:

- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti
- controllo dell’alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell’alvo
- recupero della continenza
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche
- controllo dell’integrità cutanea e dei corretti posizionamenti.

Nelle strutture RSA sono inoltre predisposti e attivati i seguenti programmi di prevenzione:

- Prevenzione delle lesioni da decubito
- Prevenzione delle cadute;
- Prevenzione della disidratazione/malnutrizione
- Prevenzione e/o riduzione dell’incontinenza urinaria

Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- Accoglienza e gestione dell’inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa
- Servizio di barbiere con frequenza trisettimanale;
- Bagno assistito con frequenza almeno settimanale ed a ogni necessità
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

- Accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura
- Accompagnamento in bagno dell'utente
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali
- Gestione del guardaroba
- Cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio)
- Utilizzo di protesi e ausili prescritti
- Esecuzione di schemi di posizionamento
- Collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di caduta

Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/9/1994, istitutivo del profilo professionale del Fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

Nelle RSA l'attività di riabilitazione è applicata in base alle indicazioni contenute nella Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni e in base alla situazione dell'utente:

- ☒ deambulazione,
- ☒ equilibrio,
- ☒ attività motoria degli arti
- ☒ attività manuale

Per l'utenza con problemi di natura motoria in fase post acuta e o post ospedaliera (fratture, esiti di ictus, malattia di Parkinson) l'intervento riabilitativo è attuato secondo un preciso programma stabilito insieme al medico. Dopo una valutazione iniziale utilizzando apposite scale e griglie di valutazione, vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

Animazione

L'animazione nelle RSA è effettuata da personale specificatamente formato per la professione di educatore professionale.

Gli obiettivi sono:

- Sostenere e stimolare le attività mentali non completamente deteriorate intervenendo sulle loro potenzialità residue sia funzionali che cognitive
- Conservare il più alto livello di autonomia possibile compatibile con una determinata condizione clinica
- Garantire le relazioni sociali

L'educatore agisce su tre aree di intervento:

- ✚ Cognitiva - esercizi di stimolazione dell'attenzione, della percezione, esercizi di linguaggio, Reality Orientation Therapy (ROT) e terapia motivazionale attraverso laboratori di scrittura e lettura. Con la terapia di reminiscenza, si stimola la memoria autobiografica guidando la persona in un percorso di recupero della propria identità mediante il ricordo del proprio vissuto.
- ✚ Funzionale –con attività mirate al mantenimento dell'autonomia personale: le persone sono stimolate a prendersi cura della propria persona (lavarsi il viso, pettinarsi, vestirsi), attività che mirano al recupero delle abilità sensoriale e motorie durante l'alimentazione.
- ✚ Area della socialità e dell'affettività – il programma è caratterizzato da attività di animazione musicale, giochi, programmi di visite e uscite dalla residenza finalizzati a riallacciare legami importanti con il territorio.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

Ogni intervento prevede verifiche periodiche attraverso test che valutano l'efficacia dell'intervento.

La RSA organizza nell'arco dell'anno, feste, eventi, compleanni, anniversari, nonché manifestazioni ricreativo-culturali.

Tutte le iniziative vengono annunciate con affissioni di locandine in bacheca e riportate successivamente sul proprio sito internet.

Assistenza Religiosa

L'ASP offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico, nelle sue strutture residenziali attraverso la collaborazione dei sacerdoti delle rispettive parrocchie.

Il servizio è offerto nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti nelle strutture.

L'assistenza religiosa è rivolta nel rispetto di quanto sopra citato a:

- Utenti residenti delle RSA
- Ai familiari degli utenti
- Al personale compatibilmente con l'assolvimento dei propri obblighi di servizio

Può essere comunque inoltrata richiesta, da parte di utenti appartenenti a fedi diverse, di assistenza religiosa del proprio culto.

Parrucchiere e Podologo

Parrucchiere:

Le prestazioni offerte per gli utenti delle RSA e RA sono erogate secondo le seguenti modalità:

- con frequenza mensile: taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e taglio capelli per gli utenti uomini;
- il servizio di barbiere 3 volte alla settimana è assicurato dal personale di assistenza alla persona.

Non sono compresi nel servizio erogato dalla struttura trattamenti come colore e permanente.

Podologo:

Le prestazioni erogate consistono in trattamenti con cadenza ogni due mesi.

Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

L'azienda garantisce, per gli utenti delle RSA e RA, la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal SSN e quelli di fascia C a carico dell'utente, dei presidi sanitari e diagnostici di pertinenza della USL 7.

La struttura, su delega dell'utente o di chi ne fa le veci, provvede all'approvvigionamento dei farmaci prescritti fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'utente medesimo.

L'ASP fornisce i seguenti prodotti:

- per la cura e l'igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, oli detergenti e creme idratanti e protettive)
- pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante
- traverse monouso

Ausili

L'azienda garantisce la fornitura, agli utenti delle RSA, degli ausili necessari alla prevenzione e alla deambulazione, carrozzine ortopediche, deambulatori, roller o comunque utili a garantire gli spostamenti all'interno e all'esterno della struttura.

La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenze del personale sanitario: medico, infermiere e fisioterapista.

6.2 Servizi Alberghieri

☐☐Ristorazione

☐☐Guardaroba e Lavanderia

☐☐Sanificazione e pulizia

Ristorazione



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

Il menù adottato dall'ASP e proposto alle RSA e Centro Diurno è stato predisposto da un Nutrizionista secondo Linee Guida Regionali e validato dal servizio Asl di riferimento.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

- ✓ la varietà stagionale
- ✓ le preferenze espresse dai residenti
- ✓ le patologie dell'utente
- ✓ le festività e le occasioni speciali

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale di autocontrollo per l'igiene alimentare, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle RSA e RA nella fase di distribuzione dei pasti.

Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e piacevole.

Il menù settimanale viene esposto nelle sale da pranzo.

Gli utenti ogni giorno, possono scegliere fra il piatto del giorno e almeno altre 2 alternative per i primi piatti, 2 alternative per il secondo piatto, 2 alternative per i contorni.

Il personale si occuperà giornalmente di richiedere agli utenti le loro preferenze al fine di predisporre l'ordine dei vari piatti alla cucina.

Il menù è di norma servito nelle sale da pranzo, ma agli utenti, che per motivi di salute non possono consumare i pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.

L'ASP si è impegnata a portare avanti obiettivi di qualità al fine di raggiungere un miglioramento del gradimento del servizio di ristorazione.

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- prima colazione alle ore 8.30
- pranzo alle ore 12.00
- merenda alle ore 15.30
- cena alle ore 18.30 circa

Guardaroba e Lavanderia

Al fine di assicurare un servizio di qualità, l'ASP ha sviluppato un progetto per la gestione degli indumenti personali degli utenti in RSA e RA al fine di garantire la rintracciabilità degli indumenti personali in ogni fase del processo di lavanderia guardaroba.

All'ingresso in RSA, l'utente deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche sia per i mesi estivi sia per i mesi invernali.

La famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata tutti i giorni.

In alternativa può essere delegata la struttura, in questo caso, i tessuti degli indumenti dovranno essere conformi alle indicazioni fornite dal servizio di lavanderia.

Ogni indumento personale in entrambi i casi sarà contrassegnato con il nome e cognome e RSA ospitante che sarà apposto dal personale di guardaroba al momento della consegna degli indumenti, precedentemente all'ingresso in struttura.

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria del letto (lenzuola, federe, coperte e copriletto) è affidata ad una ditta esterna.

Il cambio completo del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all'occorrenza.

Sanificazione e pulizia

L'obiettivo di assicurare uno standard igienico sicuro è costantemente tenuto sotto controllo attraverso un monitoraggio microbiologico periodico dei punti critici: ciò permette di avere una conferma della validità delle procedure operative adottate.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

Garantita con frequenza giornaliera la pulizia dei seguenti ambienti:

- ✓ locali comuni (ingresso, corridoi, scale e soggiorni, sala conferenze)
- ✓ camere di degenza
- ✓ ambulatori e zone office
- ✓ ascensori
- ✓ palestra

con frequenza di più volte al giorno, secondo il bisogno, i seguenti ambienti e attrezzature:

- ✓ bagni
- ✓ cucina
- ✓ soggiorni
- ✓ sale da pranzo

Sono comunque assicurati interventi di pulizia, se necessari, al di fuori della frequenza stabilita.

Con periodicità mensile sono assicurati interventi di pulizia di fondo a tutti gli ambienti di degenza, dei locali comuni, delle finestre e delle vetrate.

6.3 Servizi Amministrativi

L'azienda ASP è organizzata con Uffici informatizzati e con qualificato personale Amministrativo, per la gestione diretta delle pratiche amministrative relative agli utenti, per l'acquisto di beni e servizi, per la gestione del rapporto di lavoro del personale dipendente o con diverso rapporto, per i rapporti con istituzioni: Comune, la Regione e vari Enti e Servizi Territoriali.

Il Personale amministrativo è coordinato dal Direttore.

L'apertura al pubblico è riservata nella fascia oraria dalle ore 10.30 alle ore 12.30 da lunedì al venerdì e il mercoledì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Comunicazione interna- ospiti e familiari

Il mantenimento nel tempo di opportuni ed adeguati contesti di comunicazione è un obiettivo al quale tutti gli operatori devono uniformare la propria attività.

Nell'impossibilità di essere presenti con visite nella struttura, i familiari possono chiamare telefonicamente il proprio congiunto e/o il personale per avere informazioni ed aggiornamenti.

In caso di necessità il personale curerà che anche l'ospite possa contattare il proprio familiare di riferimento garantendo un uso controllato dei telefoni dell'azienda anche attraverso videochiamate

Comunicazione interna

L'A.S.P Istituto Casa Famiglia tra gli obiettivi di qualità individua anche un'adeguata attività di comunicazione ed informazione relativamente ai processi organizzativi e decisionali da rendere noti al proprio personale e laddove necessario e significativo anche ai soggetti esterni fornitori di beni e/o servizi.

Gli strumenti di comunicazione che di norma si adottano sono i seguenti:

- Bachecca aziendale nelle sedi in cui si svolgono i servizi;
- Riunioni di supervisione e coordinamento organizzativo, di équipe multidisciplinari
- Riunioni/assemblee periodiche anche con la Direzione;
- Strumenti informatizzati, quali Programma gestionale e gruppi di messaggistica aziendale

7 - LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE

La documentazione assistenziale nelle RSA, RA e Centro Diurno è costituita da tutti quei documenti permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'utente.

La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- presa in carico dell'utente e della sua valutazione psico-fisica e sociale
- individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi
- definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

- valutazione degli esiti dell'assistenza.
-

MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE DELL'UTENTE

Gli ospiti della Struttura e/o i familiari possono richiedere l'accesso alla documentazione personale secondo quanto disposto dalla normativa vigente, attraverso richiesta scritta al Responsabile della Struttura.

Le informazioni sanitarie riguardanti gli ospiti vengono rilasciate dal Medico curante.

L'infermiere presente in RSA può fornire informazioni sullo stato di salute generale dell'ospite, sulle prescrizioni medico-sanitarie e il decorso di eventuali cure somministrate a seguito di diagnosi medica.

D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy) - Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni di ricovero, si garantisce il corretto uso delle informazioni dalla S.V. fornite o comunque acquisite secondo quanto previsto dal D. Lgs. n. 196/2003 (Testo Unico Privacy).

Consenso Informato - L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato)

NOTA: Qualora ospiti, familiari o rappresentanti legali vogliano consultare le procedure possono rivolgersi al personale della struttura.

8 - LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

La giornata tipo dell'utente nelle RSA è di norma così strutturata:

Orario Attività

Ore 6.30 – 8.30 Risveglio e attività di igiene di primo mattino, assistenza infermieristica

Ore 8.30 – Colazione

Ore 9.00 – 12.00 Attività assistenziali e infermieristiche, visite mediche, laboratori di animazione e socializzazione, e attività di fisioterapia

Ore 12.00 Pranzo

Ore 13.00 – 15 Riposo

Ore 15.30 The e merenda

Ore 15.30 -17.00 Attività assistenziali e infermieristiche, visite mediche, laboratori di animazione e socializzazione

Ore 18.30 Cena

Ore 20.00 Igiene serale e preparazione al riposo notturno

9 - LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

La Regione Toscana definisce periodicamente attraverso emanazione di appositi atti, con valore cogente, quali figure professionali devono essere presenti all'interno delle strutture, quali prestazioni devono essere erogate e quali parametri minimi devono essere assicurati in termini di ore di assistenza per le varie tipologie di intensità assistenziale.

Nelle RSA ed RA dell'Azienda le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento, in quanto requisiti indispensabile per l'autorizzazione al funzionamento e per il riconoscimento della quota sanitaria da parte della USL.

L'azienda si avvale di personale qualificato e in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione per le funzioni di coordinamento dei servizi infermieristici e assistenziali, infatti ogni RSA è gestita da un coordinatore infermieristico che rappresenta un punto di riferimento costante per l'utenza.

L'utente che desidera avere informazioni, spiegazioni e chiarimenti relativi sia al processo di assistenza del congiunto che su altri aspetti della vita di residenza, trovano nel coordinatore un riferimento costante per risolvere dubbi, per inoltrare suggerimenti o sporgere reclami su disservizi.

L'azienda privilegia i rapporti stabili di lavoro dipendente ai fini di garantire una migliore qualità assistenziale, in relazione alla continuità assistenziale e per incrementare lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

L'azienda opera in conformità con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Specifici interventi e percorsi formativi implementano il sistema sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori per i servizi assistenziali affidati all'esterno, qualora ricorra tale condizione, l'azienda opera in conformità delle normative nazionali e regionali che disciplinano la materia per l'affidamento dei servizi socio assistenziali, adottando i criteri di aggiudicazione previsti dalla suddetta normativa di riferimento.

10 - RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Il personale che opera nelle strutture dell'Azienda indossa, durante lo svolgimento delle attività, un abito di lavoro costituito da casacca e pantalone. I diversi colori delle rifiniture dell'abito, oltre che le generalità stampate sulla divisa, permettono l'identificazione dei diversi profili.

- Responsabile area socio sanitaria - bianca con finiture gialle
- Infermiere – bianca con finiture verdi
- Fisioterapista – bianca con finiture rosse
- Operatori Socio Sanitari – bianca con finiture blu

L'azienda fornisce inoltre ai propri dipendenti i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) previsti per le specifiche attività svolte e setting assistenziali

Tutto il personale dei servizi affidati all'esterno indossa indumenti di lavoro con gli stessi colori, il cartellino identificativo, permette l'identificazione con l'appartenenza a ditta esterna.

11 - IL COSTO DELLA RETTA

La retta è onnicomprensiva di tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi.

La retta delle RSA è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo.

Attualmente la retta sociale giornaliera a decorrere dal 1° gennaio 2024, secondo deliberazione n. 32/2023 del CDA aziendale è stabilita nella misura di:

RSA CETONA

€ 51,00 per RA (autosufficiente)

€ 53,00 per RSA posto convenzionato

€ 110,60 per RSA posto privato

€ 5,20 supplemento camera singola

RSA CHIUSI

€ 53,50 per RSA Chiusi posto convenzionato

€ 111,10 per RSA Chiusi posto privato

€ 7,20 supplemento camera singola

CENTRO DIURNO Chiusi

€ 30,00 (a decorrere dal 1° maggio 2024)

L'utente può richiedere una compartecipazione alla spesa, rivolgendosi all'assistente sociale della Circostrizione di riferimento la quale a seguito di presentazione di dichiarazione ISEE e certificato di invalidità con eventuale assegno di accompagnamento, opererà una valutazione della situazione economica per accertare il livello di agevolazione previsto.

12 – DIRITTI E DOVERI DI UTENTI, FAMILIARI E VISITATORI



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

12.1 L'orario delle visite

Per il visitatore è possibile accedere alla struttura la mattina dalle ore 9.30 alle ore 11.30 e il pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 17.30 tutti i giorni dell'anno, salvo diverse esigenze concordate direttamente con la Responsabile dell'area socio sanitaria delle RSA, se sussistono precarie condizioni di salute. Per contrastare al meglio la pandemia Covid, e per tutelare al massimo la salute degli ospiti e degli operatori, potrebbero essere previste ulteriori restrizioni rispetto alla normativa regionale vigente.

A titolo meramente esemplificativo, tramite la pianificazione degli accessi attraverso appuntamenti precedentemente concordati e comunicati tempestivamente.

Durante la notte dalle ore 21.00 alle ore 06.30 la porta di ingresso della struttura rimane chiusa allo scopo di garantire ai residenti protezione da intrusioni indesiderabili. Per poter accedere alla struttura nelle ore notturne occorre suonare il campanello posto all'ingresso, il personale in servizio, prima di permettere l'accesso, verificherà l'identità della persona, il motivo e l'eventuale presenza di autorizzazione.

12.2 Diritti degli utenti

- ❖ DIRITTO alla VITA
- ❖ DIRITTO all' AUTODETERMINAZIONE
- ❖ DIRITTO alla CURA ed all' ASSISTENZA
- ❖ DIRITTO di PREVENZIONE e PROTEZIONE
- ❖ DIRITTO di PAROLA e di ASCOLTO
- ❖ DIRITTO di INFORMAZIONE e PARTECIPAZIONE
- ❖ DIRITTO di ESPRESSIONE e di CRITICA
- ❖ DIRITTO al RISPETTO del PUDORE e della RISERVATEZZA
- ❖ DIRITTO di PENSIERO e di RELIGIONE

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta.

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante.
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti il rispetto della privacy e della dignità personale nonché il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

12.3 Doveri dell'utente

Il soggiorno in RSA è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

Le seguenti norme trovano applicazione per gli utenti della RA, di entrambe le RSA e del Centro Diurno:

- ✓ L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura.
- ✓ La Direzione della ASP declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi
- ✓ I materassi sono forniti dall'ASP con i requisiti, classe 1IM di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002. Qualora l'utente intenda utilizzare un materasso di proprietà deve corrispondere ai requisiti previsti dalle norme antincendio.
- ✓ E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, ecc...) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

- ✓ L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente autosufficiente delle RSA è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
 - ✓ E' consentito l'uso di apparecchi audio – video (TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire preferibilmente con cuffie auricolari
 - ✓ E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura
 - ✓ L'utilizzazione dei climatizzatori (accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale di reparto
 - ✓ Durante la pulizia degli ambienti, gli utenti devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale
 - ✓ L'azienda ASP garantisce in via autonoma l'erogazione delle prestazioni assistenziali agli utenti fermo restando che, in virtù della continuità assistenziale, qualora i Familiari intendano affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Coordinatrice, segnalando il nominativo della persona incaricata per tali prestazioni. La Responsabile del servizio si riserva di negare o sospendere tali prestazioni.
 - ✓ È vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.
 - ✓ L'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli
 - ✓ All'utente autosufficiente è consentito la cura e il riordino della propria camera. Il personale di reparto ha comunque l'obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere con integrazioni o sostituzioni totali del servizio. Tale obbligo riguarda anche la verifica dello stato di pulizia degli indumenti personali con eventuale conseguente decisione di disporre il lavaggio.
 - ✓ Negli spazi comuni le luci possono rimanere accese dalle ore 7.00 alle ore 22.30.
 - ✓ Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.
 - ✓ La consultazione del quotidiano deve avvenire nei soggiorni.
 - ✓ La consumazione dei pasti in camera è riservata solo agli utenti ammalati.
 - ✓ Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera)
- Le assenze degli utenti dalle RSA devono essere comunicate tempestivamente

13 - SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

L'Azienda ASP "Istituto Casa Famiglia", consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'utente e dei suoi familiari, attiva il Sistema di misurazione della soddisfazione degli utenti residenti e dei loro familiari.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita nelle RSA della struttura, attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

- aspetti professionali
- aspetti tecnico alberghieri (vitto, guardaroba, igiene e manutenzione degli ambienti)
- aspetti relazionali
- qualità strutturale
- valutazione del rapporto fra qualità attesa e percepita

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione.

L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che l'azienda si impegna a intraprendere.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono successivamente restituiti agli utenti, ai familiari al personale e diffusi all'esterno con iniziative e nelle forme individuate di volta in volta dalla Direzione.

L'utente può inoltrare segnalazioni e suggerimenti, compilando gli appositi moduli presenti in ogni RSA (Moduli Reclamo e Elogio - Suggerimento) all'interno di appositi espositori e depositarlo nella Cassetta dei Suggerimenti collocata nell'ingresso.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

La Direzione, in seguito a verifica, analisi e approfondimento del reclamo e, nel caso di disservizio, provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento indicando l'azione di miglioramento apportata.

La partecipazione dei familiari al sistema di valutazione della qualità è assicurato dal Comitato dei Familiari e/o Ospiti che garantisce con la sua assidua e quotidiana presenza una valutazione di efficacia del servizio, partendo dalla attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni degli ospiti. Il confronto fra Comitato dei Familiari e/o Ospiti e la Presidenza e Direzione è attivo

14. APPREZZAMENTI/RECLAMI/COMUNICAZIONI

L'A.S.P. "Istituto Casa Famiglia" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'ospite attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi che si dovessero presentare prima, durante e dopo l'inserimento in Struttura. Per reclamo si intende ogni comunicazione scritta nella quale l'utente, oppure un suo familiare, esprime chiaramente una lamentela motivata riguardante la non coerenza del servizio da lui stesso ricevuto, con quanto previsto dalla Carta dei Servizi, oltre che dalle norme e dai regolamenti amministrativi in vigore. Le segnalazioni saranno utilizzate al fine di conoscere e comprendere al meglio le ragioni di eventuali disservizi o problemi esistenti. Sulla base di tali segnalazioni verranno intraprese azioni volte a poter prevedere possibili miglioramenti delle prestazioni offerte oppure a correggere eventuali disservizi. L'ospite o il familiare può presentare reclamo con le seguenti modalità: compilazione e sottoscrizione del modulo predisposto in allegato.

- lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo o la segnalazione può essere recapitato nell'apposita cassetta posta nell'atrio di ingresso della struttura oppure consegnato o spedito direttamente presso gli Uffici Amministrativi.

Sarà **cura della Direzione dell'Ente provvedere** a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di veloce soluzione; nei casi più complessi, si avvierà un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e si fornirà una risposta al cliente/committente **entro 30 giorni** dalla presentazione, informando anche il Presidente dell'accaduto. Periodicamente si provvederà ad analizzare attentamente tutte le osservazioni pervenute. Eventuali apprezzamenti saranno trattati allo stesso modo dei reclami; ciò al fine di permettere una visione equilibrata, realistica ed orientata in tutte le dimensioni dell'insieme dei servizi offerti ed erogati all'utenza.

15 - IL COMITATO DEI FAMILIARI E/O OSPITI

Al fine di garantire la più ampia rappresentanza i familiari e i residenti possono esprimere le proprie osservazioni e le varie proposte di miglioramento attraverso il Comitato dei Familiari e/o Ospiti.

Il Comitato, eletto dall'assemblea dei Familiari e dei Residenti, si riunisce autonomamente e periodicamente si incontra con la Direzione e la Presidenza per verificare l'andamento del servizio e esprimere le proprie proposte.

Il Comitato inoltre mantiene rapporti con i servizi socio sanitari distrettuali, l'associazionismo e il volontariato.

16- CONTATTI CON ENTI E ASSOCIAZIONI

L'Azienda ASP promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi aziendali.

Le associazioni di volontariato che intendono svolgere attività all'interno dell'Azienda devono inoltrare domanda scritta al Presidente dell'ASP con presentazione di uno specifico progetto di intervento mettendo in evidenza i benefici che ne derivano per l'utenza.

Il Volontario deve essere assicurato per danni che possa subire nell'esercizio della sua attività e per eventuali danni che possa arrecare a terzi. Il volontario indossa camicia o apposita divisa dell'associazione con cartellino di riconoscimento.



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

17 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Il Sistema di Gestione Qualità dell'azienda tiene sotto controllo tutti quei processi significativi ai fini del conseguimento degli obiettivi di qualità aziendali.

L'ASP ha scelto di monitorare in modo costante tutti quei fattori che sono considerati elementi irrinunciabili in un servizio come quello dell'assistenza alla persona e quindi particolarmente importanti denominati fattori di qualità. Su questi fattori vengono messi a punto gli indicatori e definiti gli standards.

Gli indicatori sono stati identificati nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Misurabilità
- Responsabilità
- Grado di importanza per l'utente

Fra gli indicatori costantemente valutati ci sono i seguenti:

QUALITA' SERVIZIO	Numero lesioni-incidenti ospiti/ numero ospiti transitati
QUALITA' SERVIZIO	Numero verifiche PAI/ Numero PAI
QUALITA' SERVIZIO	Numero ospiti con lesioni decubito/ Numero ospiti transitati
QUALITA' SERVIZIO	Numero ospiti con infezioni vie urinarie/ Numero cateterizzati
SICUREZZA SUL LAVORO	Numero incidenti a collaboratori manipolazione materiali biologici
SICUREZZA SUL LAVORO	Numero incidenti a collaboratori movimentazione ospiti
FORMAZIONE	Numero corsi formazione effettuati realizzati rispetto a quelli programmati
FORMAZIONE	Numero operatori frequentatori di almeno un corso/ numero operatori
ANIMAZIONE	Numero soggetti esterni coinvolti nell'animazione
ANIMAZIONE	Numero attività socializzazione intraprese/ programmate
ASSISTENZA	Numero collaboratori socio-sanitari/ n. assistenti all'assistenza
CUCINA	Numero reclami servizio cucina/ Numero reclami
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero risposte questionari / Totale questionari
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero reclami su carta servizi/ Numero reclami
LAVANDERIA	Numero reclami lavanderia-guardaroba/ Numero reclami
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero incontri con ospiti su obiettivi generali servizio
PERSONALE	Numero incontri con operatori su obiettivi generali servizio
MIGLIORAMENTO STRUTTURA	Manutenzione straordinaria impianto anti-incendio

Gli indicatori sono analizzati annualmente e condivisi con il personale e/o con il comitato dei famigliari nell'ottica di miglioramento continuo del servizio



Istituto Casa Famiglia A.S.P. *(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)*

CARTA DEI SERVIZI

18. CENTRO DIURNO “I Lecci”

Il Centro Diurno è una struttura di tipo semi-residenziale che assicura attività assistenziali e garantisce l'alta integrazione tra assistenza sanitaria e assistenza sociale e può ospitare 20 persone non autosufficienti e/o affette da disabilità.

Destinatari del servizio:

persone residenti presso uno dei comuni della Articolazione Territoriale Valdichiana Senese ultra sessantacinquenni in condizione di non autosufficienza per le quali, ai sensi della LR 66/2008 e della DGRT n. 370/10, sia stata effettuata una valutazione multidimensionale e conseguentemente elaborato un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (di seguito indicata come UVM) operante nella Zona, nel quale sia prevista l'accoglienza semiresidenziale- persone residenti presso uno dei Comuni della Articolazione Territoriale Valdichiana Senese con età inferiore a 65 anni in condizione di grave disabilità e con una patologia assimilabile alla demenza.

Procedura di inserimento

Il PAP, in quanto sottoscritto dal cittadino o da un suo legale rappresentante costituisce la volontà del cittadino a fruire del servizio. L'ammissione avviene a seguito della trasmissione da parte degli uffici competenti della Zona/Distretto di residenza del cittadino, di una comunicazione formale ove sia indicata la tipologia dell'intervento richiesto, il periodo autorizzato ed eventuali ulteriori disposizioni e informazioni.

Il Centro Diurno accoglie l'ospite secondo le modalità previste dal Regolamento Interno, dandone comunicazione entro cinque giorni agli uffici competenti della Zona-Distretto. L'ordine di ammissione degli utenti è definito sulla base di una graduatoria formata e gestita dagli uffici competenti della Zona-Distretto, secondo i criteri previsti dalla regolamentazione vigente in ambito zonale. Il cittadino dovrà corrispondere una retta di soggiorno giornaliera di euro 30,00, salvo compartecipazione della SDS del comune di residenza.

Le modalità di pagamento della retta saranno definite in sede di impegno di ricovero da sottoscrivere presso gli Uffici Amministrativi di ASP Cetona. Le modalità del trasporto da e per il Centro Diurno sono autorizzate e organizzate dagli uffici competenti della zona distretto

Mantenimento del posto e dimissioni

L'ospite ha diritto al mantenimento del posto in caso di ricovero ospedaliero o malattie certificate per un periodo massimo di 30 giorni continuativi. Ha altresì diritto al mantenimento del posto per assenze dovute a motivi personali per un massimo di 10 giorni continuativi, in tale caso il costo della retta giornaliera sarà decurtato del 30 %, con precedenza sulla quota di compartecipazione.

La dimissione degli ospiti, quando non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o del legale rappresentante del medesimo, deve essere concordata con l'UVM di riferimento, con l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato ed i suoi familiari o chi ne eserciti la tutela, per la ridefinizione del PAP. L'eventuale dimissioni dovranno essere comunicate via email almeno 15 gg prima.

Contenuto del servizio. Il soggetto gestore garantisce ai propri ospiti le prestazioni previste dalla normativa regionale in vigore riferita alla tipologia di autorizzazione al funzionamento e dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 86/r del 11.8.2020 “Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82”.

Il Centro Diurno assicura accoglienza agli ospiti dalle ore 8 alle ore 18, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi

Servizi erogati:

- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo
- Animazione
- Parrucchiere e Podologo



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro mette a disposizione dei propri ospiti i seguenti locali:

- Soggiorno per attività di svago, animazione e socializzazione,
- Sala da pranzo,
- Tisaneria,
- Camera per il riposo degli ospiti,
- Servizi igienici e bagno assistito,

La struttura dispone inoltre di accesso diretto al parco comunale

La professionalità del personale

La Regione Toscana definisce periodicamente attraverso emanazione di appositi atti, con valore cogente, quali figure professionali devono essere presenti all'interno delle strutture, quali prestazioni devono essere erogate e quali parametri minimi devono essere assicurati in termini di ore di assistenza per le varie tipologie di intensità assistenziale. Nelle RSA e Centro Diurno gestiti dell'Azienda le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento, in quanto requisiti indispensabile per l'autorizzazione al funzionamento l'azienda si avvale di personale qualificato e in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione per le funzioni dei servizi infermieristici, assistenziali, fisioterapici e di animazione

- ✚ Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue. Le prestazioni assicurate sono:

- Assistenza tutelare diurna
- Igiene quotidiana parziale e complete
- Bagno assistito
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento dell'utente in bagno e negli spostamenti all'interno della struttura
- Cambio dei presidi monouso per l'incontinenza *
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche dell'ospite

*Nel caso che l'ospite sia incontinente, gli eventuali presidi (pannolini) sono forniti dalla struttura, altri presidi specifici quali cateteri, buste raccolta urine, condom, stomie) devono essere forniti dall'ospite stesso

*E' possibile usufruire del servizio mensile di parrucchiera e bimestrale di podologo, il costo del servizio sarà eventualmente addebitato nella fatturazione mensile del calcolo della retta

- ✚ **Assistenza infermieristica**

Il personale infermieristico assicura l'identificazione dei bisogni e la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche di ogni utente eroga:

- somministrazione di terapia orale, sottocute, intramuscolo
- medicazioni di lesioni e ferite
- rilevazione periodica dei parametri

*al momento dell'ingresso gli eventuali farmaci in uso dovranno essere forniti al Centro dai familiari

- ✚ Il **servizio di animazione** è svolto da personale specificatamente formato per la professione di educatore professionale con gli obiettivi di:

Sostenere e stimolare le attività mentali non completamente deteriorate intervenendo sulle loro potenzialità residue sia funzionali che cognitive; Conservare il più alto livello di autonomia possibile compatibile con una determinata condizione clinica; Garantire le relazioni sociali

L'educatore agisce su tre aree di intervento:

*Cognitiva - esercizi di stimolazione dell'attenzione e terapia motivazionale attraverso laboratori di scrittura e lettura. * Funzionale –con attività mirate al mantenimento dell'autonomia personale: le persone sono stimolate a prendersi cura della propria persona (lavarsi il viso, pettinarsi, vestirsi), attività che mirano al recupero delle



Istituto Casa Famiglia A.S.P. (Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

abilità sensoriale e motorie durante l'alimentazione.

*Area della socialità e dell'affettività – il programma è caratterizzato da attività di animazione musicale, giochi, programmi di visite e uscite dalla residenza finalizzati a riallacciare legami importanti con il territorio.

L'Educatore organizza altresì nell'arco dell'anno, feste, eventi, compleanni, anniversari, nonché manifestazioni ricreativo-culturali.

- ✚ Il servizio di **Fisioterapia** eroga per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate assistenza riabilitativa impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni e in base alla situazione dell'utente:

- ☐ deambulazione, training del passo
- ☐ equilibrio,
- ☐ attività motoria degli arti, chinesi attiva-passiva
- ☐ attività manuale e terapia di gruppo

Dopo una valutazione iniziale utilizzando apposite scale di valutazione, vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente

Nel caso l'ospite permanga in carrozzina e o si muova con ausili, dovranno essere forniti dallo stesso.

- ✚ **Servizio di ristorazione:** il menù adottato dall'ASP e proposto al Centro Diurno è stato predisposto da un Nutrizionista secondo Linee Guida Regionali e validato dal servizio Asl di riferimento

I pasti erogati al centro comprendono:

- colazione alle ore 8.30 circa
- pranzo alle ore 12 .00 circa.

Oltre la somministrazione di bevande e spuntini durante la mattinata e il pomeriggio

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

- ✓ la varietà stagionale
- ✓ le preferenze espresse dai residenti
- ✓ le patologie dell'utente
- ✓ le festività e le occasioni speciali

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale di autocontrollo per l'igiene alimentare, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle RSA e Diurno nella fase di distribuzione dei pasti.

Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e piacevole.

Il menù settimanale viene esposto nelle sale da pranzo.

Gli utenti ogni giorno, possono scegliere fra il piatto del giorno e almeno altre 2 alternative per i primi piatti, per il secondo piatto e per i contorni.

E' altresì possibile garantire diete differenziate e speciali in caso di particolari patologie e/o intolleranze documentate.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

La giornata tipo dell'utente:

- Ore 8.30/9,30 : arrivo ospiti con i mezzi di trasporto convenzionati / Somministrazione colazione
- Ore 9.30 – 11.30 : Sistemazione degli ospiti in sala comune/ Attività di animazione e socializzazione / Svolgimento dei bagni settimanali programmati/ Accompagnamento degli ospiti in bagno
- Ore 10,30 Degustazione bevande (calde in inverno, fresche in estate)
- Ore 12.00 Somministrazione pranzo e aiuto agli ospiti con esigenze particolari
- Ore 13.30 – 15 Riposo
- Ore 15.30 Merenda
- Ore 15.30 -17.30 Attività di animazione / Fisioterapia individuale e di gruppo
- Ore 17.00/ 18.00 Arrivo dei pulmini e rientro degli ospiti al domicilio

Per tutte le descrizioni riguardanti la documentazione assistenziale, le norme relative alla vita comunitaria, le modalità di tenuta e conservazione della documentazione; il sistema interno di valutazione soddisfazione utenti/famigliari e quant'altro previsto, si rimanda alla consultazione dei capitoli generali della presente Carta dei Servizi



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

A seguire, negli allegati, sono proposte le schede utilizzate dall'azienda ASP per monitorare la soddisfazione cliente e fax simile scheda reclamo e scheda elogio /suggerimento

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gentile Ospite/Utente

Nel corso dell'esecuzione dell'attività abbiamo cercato di approfondire il massimo del nostro impegno e delle nostre conoscenze professionali. Non siamo però certi di aver fatto tutto ciò che è necessario per giungere alla Vs. piena "soddisfazione". Per questo motivo Le chiediamo di esprimere il Suo prezioso parere sulla qualità del nostro lavoro. Siamo in fatti convinti che servizi e prestazioni possono essere migliorati solo attraverso la comprensione delle sue esigenze.

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere sui servizi e sull'ambiente che ha trovato presso la nostra struttura.

Vi ringraziamo per la collaborazione e Vi preghiamo di consegnare il questionario compilato, ENTRO IL, nella cassetta di raccolta all'ingresso della struttura o al personale incaricato.

Ringraziandola anticipatamente per il tempo dedicatoci, cogliamo l'occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

Il Direttore

Valutazione sui servizi offerti:

4 Insufficiente

5 Sufficiente

6 Buono

7 Ottimo

1. Rilevazione degli aspetti professionali del servizio

Come valuta in generale la qualità dell'assistenza fornita agli utenti	4	5	6	7
Come giudica l'assistenza sanitaria offerta agli utenti	4	5	6	7
Come valuta il servizio di assistenza alla persona	4	5	6	7
Come valuta l'attività di animazione	4	5	6	7
Come valuta il servizio di fisioterapia	4	5	6	7

2. Rilevazione degli aspetti tecnico- alberghieri del servizio

Come valuta il servizio di lavanderia-guardaroba	4	5	6	7
Come valuta complessivamente il menù attuale	4	5	6	7
Come giudica il livello di pulizia della struttura	4	5	6	7
Come valuta la manutenzione della struttura	4	5	6	7

3. Rilevazione della qualità relazionale

Come considera il rapporto tra il personale di assistenza e gli utenti residenti	4	5	6	7
Come considera il rapporto fra personale di assistenza e i visitatori	4	5	6	7
Come considera il rapporto degli utenti tra loro	4	5	6	7
Come valuta la sollecitudine del personale a rispondere alle richieste degli utenti	4	5	6	7



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

4. Rilevazione della qualità strutturale

Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso	4	5	6	7
Come valuta la disponibilità degli spazi comuni	4	5	6	7
Come valuta la disponibilità dello spazio nella camera	4	5	6	7
Come valuta la disponibilità di ausili (carrozze, deambulatori, ecc...)	4	5	6	7

Valutazione del rapporto fra qualità attesa e percepita

A. Ritieni che il servizio offerto dalla struttura abbia risposto alle sue aspettative iniziali?

- Sì, completamente
- Sì, sufficientemente
- Sì, ma solo in parte
- Assolutamente no

B. Complessivamente qual è la sua opinione sul nostro servizio?

- Buono
- Soddisfacente
- Insufficiente
- Peggio di quanto pensassi

6. Informazioni generali su chi compila il questionario

A. Sesso Uomo Donna

B. Età Fra 26 e 64 anni oltre 64 anni

C. Lei è:

- ospite
- Parente di un ospite
- Amico di un ospite
- Volontario
- Altro

D. Con quale frequenza fa visita al suo familiare?

- Giornaliera
- Settimanale
- Mensile
- Annuale

E. Da quanto tempo è nostro ospite il suo familiare?

- Meno di 6 mesi
- 6 mesi – 2 anni
- Da 2 a 5 anni
- Più di 5 anni



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

SCHEMA RECLAMO

A.S.P. "Istituto Casa Famiglia - Via S. Sebastiano, 16 - 53040 Cetona (SI)
Tel 0578/238052 - Fax 0578/237936
E-mail: protocollo@casafamigliacetona.it

DATA:

STRUTTURA:

RSA "Istituto Casa Famiglia" Cetona

RSA "Walter Trippi" Chiusi

PERSONALE COINVOLTO

Infermieri

Addetti
all'assistenza

Addetti
alle pulizie

Addetti alla cucina

Educatore/
animatore

Fisioterapista

Amministrativi

Altro

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Cognome e Nome dell'interessato: _____

Familiare di: _____

Autorizzazione al trattamento dei dati personali qui contenuti, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, nell'ambito di comunicazione; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è ASP "Istituto Casa Famiglia"

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

SCHEDA DI ELOGIO/SUGGERIMENTO

A.S.P. "Istituto Casa Famiglia - Via S. Sebastiano, 16 - 53040 Cetona (SI)
Tel 0578/238052 - Fax 0578/237936
E-mail: protocollo@casafamigliacetona.it

DATA:

STRUTTURA:

RSA "Istituto Casa Famiglia" Cetona RSA "Walter Trippi" Chiusi

PERSONALE COINVOLTO

Infermieri Addetti all'assistenza Addetti alle pulizie Addetti alla cucina
 Educatore/animatore Fisioterapista Amministrativi Altro

MOTIVAZIONE DI :

ELOGIO

SUGGERIMENTO

Cognome e Nome dell'interessato: _____

Familiare di: _____

Autorizzazione al trattamento dei dati personali qui contenuti, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).

I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, nell'ambito di comunicazione; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è ASP "Istituto Casa Famiglia"

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi del GDPR (Regolamento UE 2016/679) ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma: