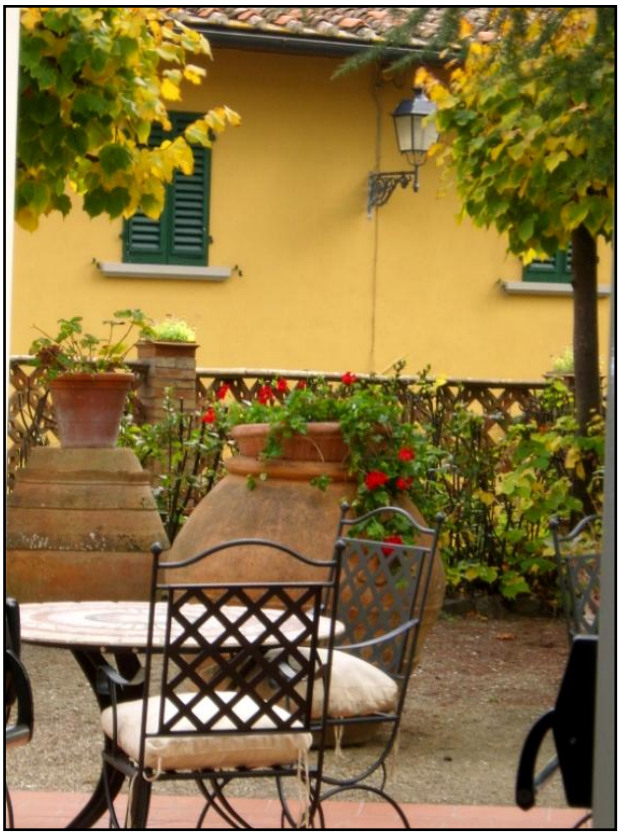
Opera Pia Leopoldo e Giovanni Vanni
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

VIA VANNI, 23 - IMPRUNETA (FI)
Tel. 055/231111- Fax 055/2311157
info@operapiavanni.it - www.operapiavanni.it



Carta dei Servizi

INDICE

SEZIONE I Presentazione della struttura, principi fondamentali e mission....3
1. INTRODUZIONE ALLA CARTA....3
2. LA MISSION....3
3. PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA....4
SEZIONE II Organi e personale dell'Azienda....6
4. ORGANI DELL'AZIENDA....6
5. IL PERSONALE....7
SEZIONE III La Strutturae i servizi offerti....9
6. L'UTENZA....9
7. COME SI ACCEDE AI SERVIZI....9
8. L'AMMISSIONE, L'INSERIMENTO, L'EQUIPE E IL P.A.I....9
9. I SERVIZI OFFERTI....11
10. OGGETTI PERSONALI....17
11. RICOVERI OSPEDALIERI....17
12. COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO....18
SEZIONE IV Tutela dei diritti....18
13.IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ....18
14.IL FUMO....18
15.ORARIO PER LE VISITE ESTERNE ED USCITE DALLA STRUTTURA....18
16.GLI ANIMALI IN STRUTTURA....19
17.RETTA DI RICOVERO....19
18.FORMAZIONE DEL PERSONALE....19
19.SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI ED INFORMATIZZATI....19
20.INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA....20
21.GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLA CASA....20
22.RECLAMI E SUGGERIMENTI....20
23.LA CONSULTA....21
24.INDIVIDUAZIONE STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA....21

SEZIONE I
Presentazione della struttura, principi fondamentali e mission

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA

La presente Carta è stata redatta seguendo i contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19/05/1995 e successive disposizioni, ed ispirandosi ai principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, principi che sono il fondamento della Carta Costituzionale.

La "Carta dei Servizi" che presentiamo, oltre ad un obbligo di legge, è uno strumento messo a disposizione degli utenti dell' APSP "Opera Pia Leopoldo e Giovanni Vanni" di Impruneta, per illustrare in maniera preventiva tutti i servizi socio assistenziali che vengono erogati, gli obiettivi e gli impegni assunti per instaurare un rapporto chiaro e di trasparenza con l'utenza. Per soddisfare tale obiettivo copia della Carta dei Servizi viene esposta in bacheca, consegnata a tutti gli utenti, agli Enti Istituzionali territoriali, alla Consulta degli Ospiti e chiunque ne faccia richiesta nonché pubblicata sul sito internet aziendale www.operapiavanni.it .

La Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia aziendale nell'erogazione dei vari servizi, e tiene in particolar conto:

- **Il rispetto dei diritti del residente;**
- **L'utilizzo corretto delle risorse umane, economiche e materiali a disposizione dell'Azienda;**
- **L'attuazione di un servizio efficace ed efficiente.**

La Carta inoltre elenca i diritti dell'utente, sulla base dei quali, attraverso un'analisi attenta, vengono individuati i fattori di qualità che costituiscono le basi per l'attivazione di un efficace controllo di gestione.

La Carta dei Servizi intende pertanto perseguire due obiettivi:

– informare i cittadini sui servizi offerti all'interno della struttura;

– continuare un processo di miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

Ai fini di una corretta interpretazione della Carta si danno le seguenti definizioni:

- *Residente* : Persona fisica domiciliata presso la struttura.
- *Utente* : Persona fisica che fruisce di un servizio della struttura per sé o per un parente. Persona giuridica che ne fruisce per un cittadino.
- *PAI* : Piano Assistenziale Individualizzato

2. LA MISSION

Come previsto all'art. 3 dello Statuto *l'Azienda persegue la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alle famiglie attraverso attività sociosanitarie e assistenziali.*

Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazione e sociale dei cittadini.

In particolare l'Azienda ha per scopo di provvedere al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili che comunque si trovino in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute del cittadino e per la ricerca di una migliore qualità della vita in ordine ai fondamentali e quindi ineludibili bisogni della persona di natura fisica, psicologica e spirituale.

L'Azienda risponde in via prioritaria, nell'ambito della programmazione regionale e nazionale, ai bisogni della popolazione del Comune d'Impruneta e dei Comuni limitrofi, integrandosi con i servizi socio-sanitari del territorio e con le organizzazioni del volontariato e di solidarietà sociale.

L'Azienda potrà inoltre assumere altre funzioni e la gestione di altri servizi per i quali riceva incarico da uno o più Comuni o da altri Enti o Istituzioni.
L'Azienda opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, informando la propria organizzazione e attività ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, con l'obbligo del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Il Comune e gli altri Enti Pubblici della zona socio-sanitaria nella quale ha sede legale l'Azienda si avvalgono direttamente, sulla base di contratti di servizio, delle prestazioni della stessa con riguardo alle finalità statuarie, nell'ambito della programmazione e della gestione degli interventi previsti nei piani di zona ed in generale nell'ambito dei servizi sociali garantiti.

3. PRINCIPI GUIDA DELLA CARTA

I principi a cui la carta si ispira sono:

- EGUAGLIANZA E RISPETTO

Dall'articolo n. 3 della Costituzione Italiana comma 2° discende immediatamente la necessità di un trattamento differenziato teso a ripristinare, a partire dalla peculiarità della condizione dell'anziano medesimo, la sua eguaglianza di fatto con gli altri cittadini.
All'interno della struttura per anziani questo principio si configura come un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo "però" non significa uniformità degli interventi, ma che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno che dimora all'interno della struttura. La vita nella residenza è priva di discriminazione di qualsiasi genere.

- IMPARZIALITA' ED OBIETTIVITA'

Ogni persona che presta un servizio all'interno dell'Istituto deve operare con imparzialità e obiettività al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche all'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni residente è previsto un piano di assistenza personalizzato (PAI) con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento è

preventivamente verificato e momenti di verifica periodici, possono portare a una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), a un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

- UMANIZZAZIONE

Il valore di fondo che informa la politica assistenziale dell'Istituto è la dignità della persona.

Il residente che entra per la prima volta nella nostra struttura è accolto, accompagnato e orientato, con gradualità alla vita di comunità; i servizi e le prestazioni sono erogati nel rispetto della privacy e con attenzione al comfort.

- DIRITTO DI SCELTA

Ogni persona, a qualunque punto del decorso della sua inabilità o malattia, ha diritto a veder riconosciuta e promossa la propria autonomia.

Con questo termine nel contesto della residenza si vuole esprimere il concetto di "spazio di autodeterminazione" e "autodecisione" all'interno di una relazione tra persona in condizione di bisogno e servizi erogati. Per ogni persona, infatti, si lavora favorendo la sua decisione nelle scelte della vita quotidiana.

Per coloro i quali sono deteriorati cognitivamente si da' molta importanza alla comunicazione non verbale che crea in ogni modo una relazione tra la persona in stato di bisogno e colui che lo assiste.

Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare le scelte, e perciò l'autonomia maggiore possibile, nelle attività quotidiane delle persone residenti nella struttura.

Lo schema della giornata tipo è flessibile e si adegua a seconda delle esigenze e dei piani assistenziali individualizzati dei residenti.

- PARTECIPAZIONE

La persona è, nelle attività quotidiane, protagonista del servizio della residenza ed è a lei che si devono offrire gli strumenti per favorire una partecipazione attiva all'interno della vita dell'Istituto.

Partecipazione che deve coinvolgere i familiari, per renderli protagonisti attraverso l'informazione sugli obiettivi della residenza, creando una continua relazione, un feed-back tra struttura e familiari.

E' garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy nelle relazioni tra operatori e professionisti da un lato, ospiti e familiari dall'altro. La struttura garantisce la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alle scelte relative ai Piani Assistenziali e al miglioramento della qualità dei servizi attraverso relazioni con la Consulta degli Ospiti.

- EFFICACIA ED EFFICIENZA

Sia il criterio di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) che di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi) sono intrinseci nelle attività della Residenza.

L'organizzazione ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità delle prestazioni socio-sanitarie e assistenziali.

L'Azienda ha lo scopo di fornire, senza alcun fine di lucro, assistenza e cura a persone anziane autonome e non autonome, nonché disabili adulti, accogliendoli nei propri locali.

- AFFIDABILITA'

Presupposto fondamentale per ottenere la fiducia degli utenti, è la garanzia di preparazione e professionalità degli operatori. L'Istituto utilizza risorse umane competenti e formate e garantisce il continuo aggiornamento delle loro competenze; garantisce, inoltre, l'adozione di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dai residenti ed a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona nell'erogazione dei servizi.

- CONTINUITÀ

Costituisce un impegno della residenza a garantire un servizio continuo regolare e senza interruzioni. Qualora si verificasse un'interruzione la struttura si impegna a ridurre la durata del disservizio e, in caso di necessità, ad effettuare servizi sostitutivi d'emergenza.

SEZIONE II
Organi e personale dell'Azienda

4. ORGANI DELL'AZIENDA

Gli Organi dell'Azienda sono:

Organi d'indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale:

1 Il Consiglio di Amministrazione;

2 Il Presidente (Legale Rappresentante);

A1. IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Come stabilito dagli artt. 8 e 9 dello Statuto:

l'Azienda è amministrata da un Consiglio composto di 5 membri, di cui 4 nominati dal Sindaco del Comune di Impruneta tra soggetti di comprovata esperienza e professionalità sulla base delle prescrizioni legislative e dello Statuto Comunale vigente.

Il quinto componente è il parroco pro tempore della Basilica di S. Maria all'Impruneta. Il parroco è componente di diritto del Consiglio e ricopre la carica di Vice Presidente, ciò in base al testamento di Leopoldo Vanni istitutivo dell'Ente.

Il Consiglio di Amministrazione ha la stessa durata dell'organo che l'ha nominato.

Nella prima riunione elegge al suo interno il Presidente scelto tra i membri designati dal Sindaco del Comune di Impruneta. Tanto il Presidente che i Consiglieri non possono essere nominati per più di due mandati consecutivi.

Il Consiglio di Amministrazione determina l'indirizzo amministrativo dell'Azienda definendone gli obiettivi e i programmi da attuare, indicandone le priorità ed emanando direttive di carattere generale dell'azione amministrativa per la gestione, individuando nella figura del Direttore il responsabile della gestione e dei risultati conseguiti.

A2. IL PRESIDENTE

L'art. 16 dello Statuto stabilisce:*Il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda e la rappresenta in giudizio, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione. Le funzioni del Presidente gli sono attribuite dalla legge, dai regolamenti statali e regionali, dal presente Statuto e dai Regolamenti interni.*

Il Presidente è eletto a maggioranza dei componenti dell'organo in seno al Consiglio di Amministrazione fra i membri nominati dal Sindaco del Comune di Impruneta.

5. IL PERSONALE

Il team di lavoro, formato da personale prevalentemente qualificato e costantemente aggiornato, risponde ai bisogni dei residenti della struttura con professionalità ed e' identificabile mediante cartellino di riconoscimento e diversa colorazione della divisa:

- Operatori addetti all'assistenza (OSS) – bianco bordato blu (personale APSP)
- Operatori addetti all'assistenza (OSS) – bianco (personale ARCA)
- Coordinatore Assistenza – bianco bordato bordeaux e pantalone bordeaux
- Infermiere – bianco bordato celeste
- Coordinatore infermieristico – bianco bordato celeste e pantalone celeste
- Fisioterapista– bianco bordato verde
- Animatore – bianco con casacca disegnata
- Operatori pulizie – bianco bordato giallo
- Manutentore – camicia e pantalone blu
- Addetto servizi generali e guardarobiera – bianco
- Parrucchiera – casacca verde e pantalone bianco

La Regione Toscana stabilisce gli standard del personale, cioè il numero di Operatori Addetti all'Assistenza, Infermieri Professionali, Educatori Animatori Professionali, Fisioterapisti, che una struttura residenziale per anziani deve avere sulla base del grado di autonomia dei residenti presenti.

L'Azienda rispetta gli standard di personale, stabiliti dalla Regione Toscana previsti per le strutture residenziali.

Il personale amministrativo, i Coordinatori di nucleo e parte del personale OSS sono dipendenti dell'APSP, mentre il restante personale OSS, infermieri, fisioterapisti ed animatori sono dipendenti della ditta appaltatrice del servizio assistenziale integrato.

Il Direttore

Ai sensi dell'art. 22 dello Statuto: *La gestione dell'Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona e la sua attività amministrativa sono affidate ad un direttore*.

Il direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione anche al di fuori della dotazione organica, con atto motivato, riguardo alle caratteristiche, all'esperienza e alla competenza professionale e tecnica del prescelto. Può essere incaricato della direzione dell'Azienda anche un dipendente dell'Azienda stessa, purché dotato della necessaria esperienza professionale e tecnica riguardo alle attività dell'Ente.

L'incarico di direttore ha la stessa durata di quella dell'Organo che l'ha nominato.

Il trattamento economico e giuridico del direttore è stabilito dal regolamento di organizzazione.

Il direttore è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione, della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, non ché della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, come tale adotta tutti i provvedimenti necessari per l'acquisizione e l'organizzazione delle risorse finanziarie, umane e strumentali, compresi quelli che impegnano l'Ente verso l'esterno, e risponde dei risultati ottenuti.

SEZIONE III
La Struttura ed i servizi offerti

6. L'UTENZA

La struttura è organizzata in modo tale da offrire una risposta adeguata e sicura alle diverse necessità dell'anziano, ed è autorizzata all'esercizio per l'accoglienza per 120 residenti di cui 105 non autosufficienti , compresi tra modulo 1 (non autosufficiente base), modulo 3 (non autosufficiente con disturbi cognitivi e del comportamento) e modulo 5 (BIA = bassa intensità assistenziale) e 15 autosufficienti. L'Azienda è convenzionata con Azienda Sanitaria Locale per i non autosufficienti. È una struttura in grado di garantire un'assistenza completa a livello abitativo, socio-assistenziale e sanitario.

È inoltre autorizzata all'esercizio di un centro diurno per 10 posti, e per un modulo "di soggetti con disabilità prevalentemente di natura cognitivo - comportamentale" (delibera giunta regionale 402/2004).

La condizione di non autosufficienza è riconosciuta sulla base di parametri definiti da uno specifico organismo istituito con legge regionale.

7. COME SI ACCEDE AI SERVIZI

L' Azienda tiene una propria lista aggiornata in ordine cronologico delle domande di ricovero, dalla quale si attinge per ingressi dei soggetti autosufficienti e dei non autosufficienti. E' disponibile sul sito aziendale www.operapiavanni.it il modulo da compilare per fare domanda di ammissione che può essere inviato compilato all'indirizzo email assistenza@operapiavanni.it o consegnato a mano direttamente in portineria o ufficio assistenza. Per l'inserimento in struttura di soggetti non autosufficienti i quali richiedono l'accesso alle prestazioni erogate tramite il fondo delle non autosufficienze, è possibile farlo anche attraverso il portale dell'ARS

8. L'AMMISSIONE, L'INSERIMENTO, L'EQUIPE E IL P.A.I.

- AMMISSIONE E INSERIMENTO si suddivide in momenti diversi:

1. Colloquio con l'ufficio assistenza con lo scopo di fornire tutte le informazioni sulla struttura, i servizi e rette.
2. Compilazione della domanda di ricovero e consegna/invio alla struttura
3. Programmazione degli ingressi, effettuata dal Direttore in collaborazione con l'Equipe con lo scopo di inserire la persona nel nucleo idoneo alle sue condizioni.
4. Accoglienza in struttura, effettuata dal equipe socio-sanitaria con lo scopo di accogliere la persona ed aiutarla nell'inserimento dei primi giorni.
5. Raccolta della biografia, da parte del, animatrice , compiuta dopo l'ingresso, per avere tutte le notizie necessarie affinché il suo soggiorno nella struttura sia il più possibile vicino alle abitudini e ai ritmi che i residenti possedevano a casa.

- EQUIPE: L'Equipe multidisciplinare Interna della struttura, è costituita dal Direttore, dai Coordinatori di Nucleo ed Infermieristico e dai referenti di vari servizi. E' un modello operativo che permette una lettura dei "bisogni" in termini di globalità nella "presa in carico" di un residente che coinvolge più figure professionali e che ha come finalità la formulazione di un piano assistenziale riabilitativo specifico individuale.

L'Equipe ha il compito di:
- elaborare programmi e progetti che si riferiscono alle attività assistenziali;
- elaborare programmi di formazione per il personale;
- fare il programma d'inserimento dei residenti nei diversi nuclei;
- stilare programmi Terapeutici Riabilitativi Individuali;
- riscontrare l'esatta appartenenza degli anziani ai nuclei in una logica complessiva delle caratteristiche del soggiorno;
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita dei residenti;
- mettere in atto in collaborazione con la Direzione le strategie di sviluppo della struttura approvate dal Consiglio di Amministrazione.

L'impegno dell'Equipe consiste nell'indagare e descrivere le molteplici problematiche del residente e, valutando le risorse, le potenzialità e i bisogni del soggetto, costruire un programma coordinato d'interventi mirati e verificarne nel tempo i risultati.

L'Equipe di lavoro multi professionale è composta da figure tecniche e gestionali, per essere la giusta misura tra ciò che sarebbe necessario fare (determinato dai tecnici) e ciò che è possibile fare (determinato dai gestori) tenendo conto delle risorse disponibili.

- PAI: L'elaborazione di un progetto di assistenza costruito intorno ai bisogni della persona, considerata nella sua globalità, costituisce uno strumento necessario all'attuazione di un'assistenza individualizzata e ben organizzata. Il PAI deve essere chiaro, flessibile, equilibrato, ben definito, sottoposto a continua verifica e, se necessario, rielaborato in base al modificarsi delle situazioni.

Il PAI è redatto dai singoli professionisti della struttura che hanno in carico la persona ed è condiviso con la persona stessa o con chi lo rappresenta legalmente.

L'elaborazione del piano di assistenza individualizzato prevede la raccolta di dati che permettano di individuare i bisogni della persona, tanto di carattere fisico o sanitario che psicologi, affettivi e relazionali, che consente di individuare le potenzialità e le risorse personali di cui l'anziano dispone per la soddisfazione di tali bisogni.

Il PAI contiene i bisogni della persona e gli intereventi individuati con i tempi di attuazione e gli indicatori di verifica.

Tutti i Piani Assistenziali Individualizzati (PAI) formalizzati dall'Equipe multidisciplinare, sono periodicamente verificati secondo il calendario delle valutazioni stabilito dall' Equipe al momento della definizione del progetto individuale.

9. I SERVIZI OFFERTI

Sono a disposizione presso la Struttura: vari soggiorni, sale da pranzo, sale TV, ambulatorio medico, chiesa, palestra, spazio verde all'esterno.

Le camere a disposizione per i residenti sono composte di uno o due letti, solo in alcuni casi da tre. Nelle camere sono sistemati Residenti dello stesso sesso salvo richieste specifiche come nel caso di coniugi che desiderino avere la stessa camera.

Alcune stanze hanno il bagno in camera. Dove non è previsto, i servizi igienici si trovano nelle vicinanze della camera.

In tutte le stanze sono presenti letti elettrici articolati e materassi antidecubito preventivi ed armadi personali per ogni Residente; buona parte delle camere e dei soggiorni sono climatizzati e dotati di apparecchi televisivi.

La struttura permette ai residenti e ai familiari che lo desiderano, di personalizzare la propria camera con suppellettili, quadri, ecc. compatibilmente con la normativa di riferimento e dopo previo accordo con il Coordinatore di Nucleo. In ogni caso la struttura si adopera per promuovere qualunque forma di personalizzazione degli ambienti di vita dei Residenti.

La struttura è così organizzata:

Soggiorno residenziale – Nuclei

L'Azienda ha adottato il sistema organizzativo incentrato sul principio base del "nucleo" a tipologia tendenzialmente omogenea. La tipologia del nucleo è correlata alle caratteristiche degli anziani ospitati in modo tale che a condizioni di bisogno maggiori o diverse possano corrispondere risorse maggiori o diversamente organizzate secondo programmi di lavoro differenziati.

La Direzione insieme all'Equipe, può decidere in qualsiasi momento ed a propria discrezione il trasferimento del residente in un altro nucleo della struttura .

Soggiorni temporanei

Il servizio è rivolto ad anziani autonomi e non autonomi che si trovano, a causa di eventi straordinari, sprovvisti del supporto assistenziale necessario alla permanenza al domicilio.

Ha pertanto la funzione di sopperire con tempestività a tale situazione di emergenza offrendo ospitalità, assistenza, mantenimento e protezione.

Ha inoltre lo scopo di consentire ai familiari delle persone non autonome di allentare momentaneamente lo stress derivato dal carico socio-assistenziale.

Agli anziani accolti temporaneamente sono garantiti gli stessi servizi previsti per i residenziali.

Geriatra referente ICA

L'Azienda si avvale delle prestazioni di un professionista esterno medico geriatra, il quale in attuazione delle disposizioni della Regione Toscana e delle linee guida in indirizzo, per omogeneizzare le azioni nelle strutture residenziali socio sanitarie, dedicate ad anziani e disabili e con riferimento al contenimento della diffusione COVID- 19 ed altre malattie infettive, è stato nominato referente ICA (infezioni correlate all'assistenza) COVID.

Coordinamento infermieristico

- Garantisce l'omogeneità dei processi operativi infermieristici portando fluidità nei processi attuati
- Collabora con gli altri responsabili dei servizi
- Monitora e controlla la gestione dei servizi infermieristici
- Si interfaccia con i familiari sulle problematiche inerenti la salute del residente
- Collabora con il referente APSP per le attività di valutazione della qualità e per eventuale progettualità
- Supervisiona gli infermieri per azioni di miglioramento

E' presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00

Assistenza infermieristica

La presenza degli infermieri in struttura è assicurata per le 24 ore, garantendo assistenza a tutti i residenti.

- Si occupano delle prestazioni di carattere infermieristico rivolte alla cura e alla salute del residente;
- Somministrano la terapia farmacologia e rilevano i parametri vitali;
- Si occupano delle medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- Curano le registrazioni delle prescrizioni mediche;
- Curano l'osservanza delle tabelle dietetiche prescritte dal medico e l'igiene del residente;
- Realizzano attività finalizzate a rallentare i processi di progressiva perdita delle abilità funzionali e la prevenzione delle sindromi da immobilizzazione.

Coordinamento assistenziale

Funzioni

- Coordina, assicura l'attuazione e controlla le attività degli operatori assistenziali provvedendo a riordinare ed integrare tali attività verso il raggiungimento degli obiettivi di salute individuate in equipe ed in particolare in sede di redazione del PAI;
- Assicura la gestione dei rapporti con i familiari, volontari e altre figure e organismi esterni, organizzata e in linea con le politiche della struttura.

Servizio assistenziale

Si occupano di:

- Aiuto nella vestizione, nell'igiene quotidiana e cura della persona;
- Alzata e messa a letto;
- Alimentazione assistita;
- Distribuzione e somministrazione di alimenti e bevande;
- Bagno assistito;
- Aiuto nella deambulazione;
- Trasferimenti e cambi posturali per i residenti allettati;
- Favoriscono la socializzazione in collaborazione con le altre figure professionali;
- Collaborano alla definizione dei bisogni del residente.

L'assistenza alla persona nelle attività quotidiane è garantita dagli addetti all'assistenza che agiscono sulla base dei piani assistenziali individualizzati (PAI), rispettando specifici protocolli, in coerenza con le consegne medico-infermieristiche.

La presenza per i residenti in struttura è assicurata per le 24 ore

Servizio di animazione

Il servizio di animazione è svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle 10.00 alle 12.00 e si articola con differenti fasce orarie a seconda delle attività e dei nuclei in cui si svolgono.

- Organizza le attività atte a stimolare e sollecitare gli interessi dei residenti, a favorire i processi di socializzazione e a recuperare e/o mantenere le abilità residue, in base ai progetti individualizzati stabiliti in Equipe;
- Organizza attività ludico ricreative utilizzando materiale ed attrezzature messe a disposizione dalla struttura, per facilitare i rapporti interpersonali e la comunicazione;
- Svolge inoltre attività che innescano processi cognitivi e di orientamento spazio-temporale rivolte agli ospiti che presentano indici di deterioramento o demenza.

Il servizio è svolto secondo il calendario che annualmente è predisposto in visione nei locali dei nuclei.

Servizio di riabilitazione

Il servizio di riabilitazione è svolto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.30

I Fisioterapisti :

- Si occupano della riabilitazione mirata al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue, attraverso trattamenti individuali ed attività motorie di gruppo. La struttura è dotata di palestra per le attività fisioterapiche;
- Oltre all'intervento diretto, collaborano con gli operatori di assistenza, dando indicazioni sul recupero e mantenimento delle capacità residue.

Servizio di podologia (specialista della cura del piede):

I residenti possono usufruire del servizio di podologia senza oneri aggiuntivi. Il podologo mediante intervento di pedicure curativo si occupa in modo particolare della rimozione della callosità e delle parti infette delle unghie.

Medici di medicina generale

Al momento dell'ingresso, il residente sceglie o conferma se del territorio, il proprio medico di base, nell'ambito di una lista depositata presso il Distretto socio sanitario del comune. I medici di base eseguono le loro prestazioni ai residenti con le modalità previste dalle norme regionali vigenti.

La presenza del Medico non è garantita nell'arco delle 24 ore giornaliere; in casi di emergenza, in particolare notturna e festiva, gli Infermieri attivano il Servizio del 112.

Amministrativi

Tutti gli uffici amministrativi , ad eccezione della portineria, sono aperti al Pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e 2 giorni a settimana dalle ore 15.30 alle ore 18.30, nei giorni di lunedì e giovedì;

- *UFFICIO ASSISTENZA:* Gestisce i provvedimenti riguardanti l'ammissione dei residenti e tiene le comunicazioni con i servizi sociali
- *UFFICIO SEGRETERIA GARE e APPALTI*: cura l'istruttoria e il perfezionamento degli atti amministrativi di competenza del Consiglio di Amministrazione e del Direttore, cura la corrispondenza e l'archivio. Collabora con l'ufficio tecnico per le procedure relative a lavori e servizi.
- *UFFICIO TECNICO e MANUTENTIVO*: le procedure relative a lavori e servizi inerenti le risorse tecnologiche e strutturali . Gestisce il personale del servizio di manutenzione della struttura .
- *UFFICIO RAGIONERIA*: elabora con la Direzione i documenti di programmazione economica, provvede all'istruttoria e alla gestione dei procedimenti per quanto attiene i pagamenti e le riscossioni, gestisce la contabilità concernente, il personale, nonché le pratiche e le posizioni previdenziali assicurative ed assistenziali relative al rapporto di lavoro costituito.
- *UFFICIO ECONOMATO* tratta la gestione degli acquisti in genere e dei procedimenti assicurativi;
- *UFFICIO GESTIONE RISORSE UMANE*: Collabora con la direzione per la gestione del personale, per la gestione del sistema di valutazione del personale, per le procedure di assunzione, per i piani di formazione, per le azioni di sviluppo delle risorse umane, per l'applicazione dei vari istituti contrattuali e per lo sviluppo della contrattazione decentrata;
- *PORTINERIA – CENTRALINO*: svolge attività di accoglienza e di primo orientamento alle persone che entrano nella struttura e fornisce loro le prime indicazioni per orientarsi ai diversi uffici e reparti.

Risponde alle telefonate che indirizza ai vari servizi. È aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

Servizio ristorazione

Il servizio di vitto è effettuato nei seguenti orari: colazione dalle 8.00 alle 10.00, bevanda mattutina dalle 10.30 alle 11.30, pranzo alle 12.30 , bevanda pomeridiana dalle 15.30 alle 16.30 e cena alle 18.30.

Durante la distribuzione delle bevande mattutina e pomeridiana è possibile fare uno spuntino a base di biscotti, fette biscottate e pane e marmellata.

I pasti sono adeguatamente preparati all'interno della residenza dallo "staff cucina"della ditta appaltatrice che assicura unicamente il servizio di preparazione alimenti.

I parenti e i visitatori sono tenuti a non consegnare direttamente agli anziani, se non previa autorizzazione del coordinatore o dell'infermiere responsabile, alimenti, che in determinati casi potrebbero arrecare loro danni o problemi di salute.

Il menu, esposto, nelle sale da pranzo dei vari nuclei ed alla reception, è articolato su quattro settimane che si alternano, e prevede una rotazione su quattro stagioni. Sono assicurati menù personalizzati secondo le necessità e diete speciali su richiesta del medico, con almeno un piatto caldo per ciascun pasto.

La distribuzione dei pasti è erogata, nelle sale da pranzo dei soggiorni o in camera per anziani con compromissione grave dell'autonomia anche temporanea. Lo sporzionamento dei cibi è eseguito solo dal personale incaricato, nel rispetto e tutela delle normative sanitarie vigenti.

Gli ospiti con nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

Servizio lavanderia e guardaroba

Tutti gli ospiti possono usufruire del servizio lavanderia – guardaroba. Il servizio è compreso nella retta. I capi dell'ospite devono essere consegnati in buono stato siano gli stessi consegnati al momento dell'ingresso o in momenti successivi. Il servizio comprende il lavaggio, la stiratura, il riordino e il rammendo della biancheria piana e personale dei residenti nonché la fornitura di asciugamani.

La quantità necessaria e la qualità (cotone, sintetici, misto lana) degli stessi, permetteranno di evitare che l'ospite indossi vestiti non propri durante il periodo di giacenza in lavanderia del vestiario sporco, e di avere capi rovinati dopo il ciclo di lavaggio fatto con prodotti disinfettanti e con macchine a matrice industriale. Si consiglia di non portare capi particolarmente delicati e/o di valore perché il lavaggio è di tipo industriale e soggetto a possibili trattamenti per biancheria infetta.

Il servizio guardaroba comprende:

- Identificazione di tutti i capi attraverso etichettatura con microchip
- Piccoli interventi di riparazione
- Suddivisione per nuclei della biancheria personale in arrivo

Servizio parrucchiere da uomo e da donna

I servizi di parrucchiere da uomo e da donna sono assicurati da personale specializzato, e sono compresi nella retta per gli ospiti non autosufficienti per massimo una volta al mese. Il servizio comprende lavaggio, taglio e messa in piega.

Igiene ambientale

L'igiene e la pulizia ordinaria e periodica dell'ambiente sono svolte da una ditta appaltatrice.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

Le pulizie si svolgono prevalentemente durante le ore del mattino e tengono conto della presenza e delle esigenze delle persone.

La pulizia ordinaria è eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza bimensile, semestrale, annuale, a seconda del tipo di intervento richiesto.

Presidi sanitari , ausili e farmaci

La Struttura provvede alla fornitura per i residenti non autosufficienti degli ausili per la gestione dell'incontinenza come pannoloni e cateteri, ecc., mentre per i residenti autosufficienti che hanno bisogno degli stessi, dai familiari deve essere fatta richiesta per la fornitura all'ASL di appartenenza.

La Struttura è dotata di solleva persone e verticalizzatori e fornisce presidi per la prevenzione e cura delle lesioni da decubito, gli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni,

deambulatori, carrozzine) temporaneamente in uso, cioè fino alla fornitura di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l'utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale. La struttura assicura l'approvvigionamento dei farmaci passati dal servizio sanitario nazionale tramite la farmacia territoriale dell'OSMA e dei farmaci a pagamento tramite farmacie presenti nel comune. Per la fornitura dei farmaci a pagamento tramite la struttura, i cui costi saranno addebitati nella retta mensile, è necessaria l'autorizzazione preventiva del residente o del legale rappresentante; in mancanza di questa, sarà cura dei familiari o legali rappresentanti provvedere all'acquisto dei farmaci.

Servizio religioso – Manifestazione libertà religiosa

L'art. 2 del Regolamento Interno della Residenza ribadisce la libertà del Residente di organizzare la propria giornata di vita; in tale ottica è assicurato il rispetto delle scelte religiose dei singoli ed è favorita la partecipazione del Residente alle sue consuete pratiche religiose.

Per quanto attiene specificatamente la religione cattolica il servizio religioso consiste nell'assistenza spirituale e morale degli ospiti, nell'amministrazione dei sacramenti, nella celebrazione delle funzioni liturgiche.

Nella chiesa vengono svolte le celebrazioni liturgiche concordate con il proposto dell'Impruneta.

10. OGGETTI PERSONALI

E' consentito agli ospiti tenere con sé oggetti personali di valore o somme di denaro. Tuttavia si sottolinea che l'Azienda non risponde di eventuali ammanchi che dovessero verificarsi. Le modalità e i casi in cui è prevista la custodia di valori sono disciplinate dall'art. 19 del Regolamento Interno della Residenza al quale si rinvia per le modalità operative del servizio. Il ritiro dei valori lasciati in custodia può essere effettuato a cadenza settimanale.

11. RICOVERI OSPEDALIERI E ASSENZE

Qualora si renda necessario un ricovero ospedaliero il personale sanitario provvede a darne comunicazione al familiare di riferimento in quanto l'Azienda non fornisce alcun tipo di assistenza al di fuori della struttura. Per assenze dovute a ricoveri ospedalieri, è assicurato il mantenimento del posto con riduzione proporzionale della retta.

In caso di brevi assenze per motivi familiari non superiori a 7 giorni, per soggiorni climatici non superiori a 15 giorni e per ricoveri ospedalieri non superiori a 60 gg., e' assicurato il mantenimento del posto con riduzione proporzionale della retta così quantificata:

- In caso di assenza fino a 48 ore, per qualsiasi motivazione, nessuna variazione di retta
- Assenza oltre i 2 gg riduzione di 1/3 della retta.

12. COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

È consentito ai Residenti ricevere telefonate direttamente in soggiorno, sala da pranzo o in camera sia mediante i cordless messi a disposizione dalla struttura sia mediante telefoni cellulari personali , se il residente è in grado di gestirli autonomamente.

In caso di necessità , concordando con l'infermiere o il coordinatore è possibile per i Residenti fare telefonate mediante il centralino dall''Azienda.

Su richiesta è accessibile la rete WI-FI aziendale e concordandone l'utilizzo con l'animatrice, anche il tablet per le videochiamate.

La posta in arrivo viene raccolta dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e consegnata, per gli autosufficienti ed i non autosufficienti con disturbi non cognitivi, agli interessati nel giorno di arrivo. Per quanto riguarda soggetti con disturbi cognitivi, viene avvisato il tutore o legale rappresentante della giacenza della posta presso l'URP.

SEZIONE V
Tutela dei diritti

13. IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

La struttura per garantire al Residente la tranquillità psicofisica mette in atto accorgimenti per la prevenzione dei rumori molesti, all'interno delle aree comuni. Sono infatti previsti spazi appositi per la televisione e le attività di ricreazione.

Per favorire il riposo, e non arrecare disturbo agli altri anziani, sono previsti periodi in cui sono limitate le attività e richiesto il rispetto del silenzio, dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 21.00 alle ore 6.00.

14. IL FUMO

Per disposizione di legge e, soprattutto a tutela della salute e della sicurezza di tutte le persone, è vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nelle sale da pranzo e in genere in tutti i locali della struttura.

15. ORARIO PER LE VISITE ESTERNE ED USCITE DALLA STRUTTURA

L'orario di visita è consentito dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 17.00 limitato agli spazi comuni (soggiorni, giardino,…) od organizzato tramite incontri in stanze adibite in caso di indicazioni di carattere sanitario (emergenza sanitaria, …) previa prenotazione al centralino. L'accesso alle camere o durante l'orario del pasto è consentito esclusivamente per i residenti le cui condizioni di salute non gli consentano di effettuare colloqui altrimenti o se ritenuto dall'equipe intervento terapeutico.

L'Istituto garantisce assistenza e vigilanza agli utenti ma non esercita alcuna misura coercitiva o di restrizione della loro libertà personale. Tutti gli utenti possono uscire liberamente dall'Istituto (soli o accompagnati in relazione alle loro condizioni di autosufficienza e di autonomia funzionale) purché

avvertano il personale, comunichino l'orario di rientro e firmino l'apposito modulo. Non sono imputabili alla responsabilità dell'Istituto danni conseguenti l'esercizio delle responsabilità individuali sia all'interno sia all'esterno dell'Istituto stesso.

16. GLI ANIMALI IN STRUTTURA

L'accesso di animali in struttura è consentito osservando le comuni regole di rispetto, igiene e la normative regionale vigente (LEGGE REGIONALE 20 OTTOBRE 2009 n° 59). Si invita a rispettare le limitazioni di accesso per le zone individuate da apposita cartellonistica.

17. RETTA DI RICOVERO

L'importo della retta di ricovero è deliberato dal Consiglio di Amministrazione ogni anno.
Vi sono due tipologie di retta sociale, quella per gli autosufficienti, e quella per i non autosufficienti. Gli importi della retta sono in visione presso l'ufficio segreteria. L'Azienda non accetta deleghe in materia di gestione finanziaria.

18. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Nell'ambito della generale attività dell'Azienda, anche l'arricchimento professionale dei dipendenti si pone come fattore di primaria importanza per la qualità dell'erogazione dei servizi ai residenti. Tale obiettivo è generalmente sviluppato attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, scambio di esperienze tra Istituti analoghi, e la promozione di seminari e percorsi di studio all'interno dell' Azienda.

All'interno dell'Azienda sono organizzati corsi di formazione, a carattere obbligatorio per il personale allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti "necessari per la preparazione " di progetti per l'intera struttura o per singoli soggiorni.

Nel corso dell'anno è programmata la partecipazione a corsi di formazione esterni e a convegni delle diverse figure professionali sulle tematiche d'interesse.

Gli obiettivi formativi sono coerenti ai percorsi di miglioramento della qualità e tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di equipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

19. SISTEMI INFORMATIVI SCRITTI ED INFORMATIZZATI

Gli strumenti a disposizione del personale, raccolti nei nuclei in appositi contenitori, sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di lavoro e verbale delle riunioni di nucleo, aggiornati secondo il variare dei bisogni dei residenti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili.

La registrazione ed il passaggio delle informazioni avvengono prevalentemente utilizzando la cartella socio-sanitaria informatizzata che ne consente la condivisione immediata tra tutti gli operatori e garantisce prestazioni in linea con il piano assistenziale individuale.

Per avere accesso alla documentazione sanitaria del residente è necessario compilare l'apposita modulistica che può essere richiesta al centralino; la tempistica per tale procedura varia a seconda della tipologia di documento richiesto.

20. INFORMAZIONE, PRIVACY E SICUREZZA

La Residenza assicura la raccolta e il trattamento dei dati personali nel rispetto del d.lgs. 10/06/2003 n.196. I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione all'interno della struttura al personale che ha bisogno di conoscerli in relazione alla propria mansione e per dar corso all'erogazione del servizio socio-assistenziale, di cura e di riabilitazione. Tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio e impegnati a garantire la privacy dell'ospite.

Al fine di gestire informazioni, privacy e sicurezza si è previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso nominativo sulla divisa o apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- comunicazione del PAI al familiare dell'ospite;
- garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali;
- sicurezza tecnologica e tecnica degli impianti delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

21. GRADIMENTO DEI SERVIZI EROGATI DALLA CASA

Ogni due anni viene somministrato il questionario di valutazione del grado di soddisfazione dei servizi erogati dall'Azienda per i residenti ed i familiari. I questionari sono esaminati dall'equipe per definire i correttivi necessari al superamento delle criticità riscontrate. I risultati dei questionari sono resi pubblici mediante affissione,nella bacheca della struttura e vengono consegnati anche alla Consulta degli Ospiti e al Consiglio d'Amministrazione

22. RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli utenti possono presentare reclami, suggerimenti o apprezzamenti scritti sugli appositi moduli e depositarli nelle cassette della posta appositamente adibite che si trovano ai due ingressi della struttura.

Reclami in forma verbale possono essere presentati al personale in servizio che provvede alla compilazione di apposito modulo da consegnare ai Coordinatori

23. LA CONSULTA

L'art. 6 dello Statuto stabilisce:

1. E' istituito un organismo, denominato "Consulta degli Ospiti", di rappresentanza degli Ospiti, dei loro familiari e delle associazioni di volontariato operanti all'interno dell'Azienda al fine di realizzare la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari, nonché delle associazioni di volontariato, alla organizzazione della vita comunitaria ed in particolare:

a) *Realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione sociale dei servizi;*
b) *Fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi;*
c) *Operare al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione all'interno dell'Ente.*

2. Tale organismo ha natura esclusivamente consultiva.

3. L'Ente riconosce la funzione sociale del volontariato e promuove costantemente la partecipazione di associazioni di volontariato organizzato e non in attività atte a concorrere al conseguimento dei propri fini istituzionali.

4. L'Ente promuove e favorisce iniziative di formazione culturale, con particolare riguardo alla condizione dell'anziano nella società. Promuove altresì iniziative ricreative e di svago per gli utenti e per gli anziani, anche non ospiti, con funzionalità di carattere sociale e civile.

24. INDIVIDUAZIONE STANDARD DI QUALITA' E MODALITA' DI VERIFICA

Gli standard di qualità e modalità di verifica adottati, sono quelli previsti dai requisiti di accreditamento della struttura.