

**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
"DON FRANCESCO ROSSI"**

58017 PITIGLIANO (Grosseto) - VIA DON F.ROSSI 103

Telefono (0564) 61.60.62

**CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA
RESIDENZIALE**

Approvata dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 8 del 27.01.2017

- 1. PREMESSA per covid (tutte le diciture sottolineate in giallo riguardano la presenza del Covid-19 rimarranno in atto fino a fine emergenza)**
- 2. FINALITA'**
- 3. STORIA DELLA STRUTTURA**
- 4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 5. LA MISSION**
- 6. CONTATTI**
- 7. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**
 - 6.1 Modalità d'accesso**
 - 6.2 L'accoglienza**
 - 6.3 La gestione degli aggravamenti degli utenti**
 - 6.4 Dimissioni e allontanamento degli utenti**
 - 6.5 Retta**
- 7. ATTIVITA' QUOTIDIANE**
- 8. SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE**
 - 8.1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno**
 - 8.2 Assunzione dei pasti**
 - 8.3. Igiene personale e cura della persona**
 - 8.4 Assistenza notturna**
 - 8.5 Personale ausiliario (badanti)**
- 9. ASSISTENZA INFERMIERISTICA**
- 10. ASSISTENZA MEDICA**
- 11. SERVIZI ALBERGHIERI**
 - 11.1 Ristorazione**
 - 11.2 Guardaroba e lavanderia**
 - 11.3 Sanificazione e pulizia**
- 12. SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO**
- 13. CENTRO DIURNO**
- 14. SERVIZI AMMINISTRATIVI**

15. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DELL'ASP

16. DIRITTI E DOVERI UTENTI, FAMIGLIARI E VISITATORI

16.1 Doveri degli Utenti

16.2 Diritti degli utenti

16.3 Presenza dei famigliari

17. RECLAMI E RICORSI

18. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

ALLEGATO 1 – Determinazione rette

INDICE REVISIONI

1. PREMESSA

La gestione della struttura è stata duramente segnata dall'epidemia da Covid-19. La ASP Don Francesco Rossi si è adoperata al massimo per mettere in campo tutte le misure possibili per prevenire e contenere il contagio, non solo applicando puntualmente le indicazioni in itinere del Ministero della Salute, della Regione Toscana e della ASL territorialmente competente, ma anche intraprendendo autonomamente azioni volte a tutelare la salute dei propri utenti e operatori. La tutela della salute è sempre stato il principio guida delle scelte intraprese, mai messo in secondo piano rispetto al criterio economico. L'Asp Don Francesco Rossi, al fine di assicurare il progressivo ripristino di tutte le attività nella massima sicurezza di utenti e operatori e per tutta la durata dell'emergenza sanitaria da COVID-19, come stabilito dalla Delibera del Consiglio dei Ministri del 31 gennaio 2020, ha definito la necessità di azioni volte non solo alla prevenzione dell'epidemia, ma anche al tempestivo riconoscimento di ogni eventuale casi sospetti, con i conseguenti immediati interventi di contenimento del contagio e, se del caso, con la rimodulazione delle offerte erogate. In particolare, per assicurare la massima tutela di utenti e operatori, l'Ente attraverso il coordinamento del Referente aziendale COVID-19, del Presidente e dell'RSPP garantisce l'effettiva applicazione del Piano di Intervento Covid-19 della RA Don Francesco Rossi. In particolare, ha provveduto a redigere, integrare e aggiornare procedure e misure ad hoc nei seguenti ambiti:

I. Individuazione di criteri per la presa in carico progressiva di nuovi ospiti/pazienti ovvero secondo criteri di priorità riferibili a livelli di urgenza improcrastinabile e commisurati alla disponibilità di risorse strumentali e umane idonee;

II. individuazione chiara di percorsi e modalità di accoglienza di ospiti/pazienti nuovi o di rientro dopo trasferimento presso altra struttura/ricovero ospedaliero, di ospiti/pazienti con accessi diurni/ambulatoriali anche ricorrenti, di operatori e di eventuali altri soggetti esterni (esempio: visitatori, ecc.) individuando inoltre aree di isolamento fiduciario;

III. adozione delle misure igienico-sanitarie definite dal Ministero della Salute e per l'uso dei DPI per operatori, ospiti/pazienti ed eventuali altri soggetti esterni, in base al profilo di rischio oltre ad eventuali misure alternative quali il distanziamento sociale, in caso di non applicabilità funzionale;

IV. adozione delle procedure per la sorveglianza sanitaria per esposizione a SARS-CoV-2 di tutti gli operatori tenendo conto delle attuali e prossime previsioni nazionali e regionali;

V. adozione delle precauzioni standard e specifiche nell'assistenza a tutti gli utenti e loro monitoraggio clinico/laboratoristico;

VI. gestione di eventuali casi positivi o sospetti di COVID-19 tra ospiti/pazienti, operatori ed eventuali altri soggetti esterni;

VII. gestione della sanificazione ordinaria e straordinaria di ambienti, di apparecchiature oltre alla verifica delle caratteristiche di areazione dei locali;

VIII. predisposizione di specifici piani di informazione e formazione per la prevenzione da SARS-CoV-2 rivolti a tutte le tipologie di operatori e predisposizione di piani di informazione rivolti ai visitatori;

IX. aggiornamento della Valutazione del Rischio di cui al titolo X D.Lgs. 81/08 e degli eventuali adempimenti conseguenti.

La ratio che ha guidato la ASP Don Francesco Rossi nella predisposizione del Piano di Intervento Covid-19, a cui si rimanda per tutte le specifiche tecniche di cui sopra è stata quella di garantire la sicurezza degli Ospiti, degli Operatori e di tutti coloro i quali entrano in contatto a qualunque titolo

con la struttura, tuttavia salvaguardando e perseguendo la mission di presa in carico e cura di soggetti fragili, ancor più necessaria nel contesto socioeconomico e sanitario attuale.

2. FINALITA'

La Carta dei Servizi rappresenta un documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è alla base del circolo fra offerta e domanda di servizi svolti. Il cittadino diventa così soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda che sull'offerta, aprendo, tra l'organizzazione e gli utenti, un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco. In tal modo la Carta costituisce un vero e proprio contratto stipulato fra le due parti.

La ASP "Don Francesco Rossi" nello svolgimento della propria azione si ispira ai seguenti principi :

- Uguaglianza: garantendo l'accesso al servizio a tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche e socio-economiche.
- Imparzialità: erogando il servizio con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti ospitanti e delle loro famiglie
- Continuità: garantendo un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora queste dovessero verificarsi la struttura si impegna a provvedere dal punto di vista organizzativo e logistico per il benessere degli ospiti.
- Partecipazione: favorendo la partecipazione delle famiglie e degli ospiti per rendere il servizio sempre più vicino e attento alle loro esigenze.
- Diritto di scelta: fornendo tutte le informazioni necessarie all'ospite e ai suoi famigliari perché possano scegliere in modo consapevole.
- Efficienza ed efficacia: garantendo la massima semplificazione delle procedure di accesso, la tempestività della risposta; la competenza e la disponibilità di chi lavora all'interno della struttura; la sicurezza, l'igiene e il confort dei locali.
- Trasparenza: garantendo un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti e le loro famiglie possono godere.
- Legittimità: assicurando la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

L'obiettivo, dunque, che ci poniamo con la redazione di tale Carta dei Servizi è quello di rendere il più possibile trasparente il servizio offerto assumendo l'impegno di fornirlo in maniera consona, adottando appositi standard di qualità e garantendone il rispetto.

Verranno illustrate, di seguito, le prestazioni fornite e i loro livelli qualitativi e quantitativi. Tale documento assume pertanto un duplice valore: per l'ASP "Don Francesco Rossi" rappresenta un vero e proprio patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti; per gli utenti, le istituzioni e gli operatori uno strumento che permette di controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'Azienda.

La carta dei servizi, realizzata in collaborazione con tutto il personale della struttura, è uno strumento di comunicazione delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani. E' proprio per questo che il Consiglio di Amministrazione si prende l'impegno di aggiornarla periodicamente per illustrare cambiamenti che interverranno nella realtà della nostra residenza per anziani, nell'ottica di un miglioramento continuo delle prestazioni.

3. STORIA DELLA STRUTTURA

Il Rev.mo Canonico Dott. Don Francesco Rossi, pitiglianese, con testamento olografo del 20 giugno 1911 (pubblicato il 21 gennaio 1916 dal notaio Ugazzi in Orbetello), lasciava il suo patrimonio al fine di istituire un ricovero per vecchi inabili al lavoro e due anni più tardi venne istituito l'Ente Morale con Decreto Luogotenenziale del 28 novembre 1918. Il "Ricovero" aveva la propria sede nell'edificio costruito direttamente dal Fondatore a sue spese, su progetto dell'ing. Temistocle Sadun e in data 10 febbraio 1921 si insediò per la prima volta il Consiglio di Amministrazione dell'Opera Pia Don Francesco Rossi.

La sede, da sempre, è stata nell'originario edificio e nel tempo ha avuto anche altre destinazioni: in un primo tempo, subito dopo la dichiarazione della prima guerra mondiale, ospitò gli internati civili, quindi i profughi friulani giunti dopo Caporetto, alcuni residenti pitiglianesi e i militari che in varie riprese vi furono accantonati. I primi lavori di restauro dello stabile riguardarono proprio i danni subiti dall'edificio per tali occupazioni, grazie all'intervento economico del Ministero delle Terre Liberate e del Ministro della Guerra. L'edificio nel corso degli anni subì, oltre che varie ristrutturazioni, anche un cambiamento di destinazione d'uso: nel 1922 l'Ente stipulò con la locale Congregazione di Carità un contratto di affitto di parte dell'edificio per adibirlo ad Ospedale, che, inaugurato con cerimonia solenne il 24 agosto 1924, venne intitolato all'ing. Francesco Petruccioli. Nello stesso anno alcuni mesi prima, precisamente in data 20 gennaio 1924, fu inaugurato, nella restante parte dell'edificio, il Ricovero per vecchi inabili al lavoro Opera Pia Don Francesco Rossi'. Il 10 luglio del 1955, vennero riconsegnati i locali dati in affitto dall'Opera Pia dall'Ospedale Francesco Petruccioli. Dopo la riconsegna dei locali e da quel momento l'Istituto Don Francesco Rossi cominciò l'esclusiva attività di assistenza agli anziani.

Nel corso del tempo l'Ente ha dovuto affrontare una serie di trasformazioni che l'hanno visto cambiare veste. In particolare tali cambiamenti l'hanno portato da Ente di Beneficenza ad Istituto di Pubblica assistenza, fino all'attuale Azienda Pubblica di Servizi alla Persona con personalità giuridica pubblica istituita con decreto del Presidente della Giunta Regione Toscana n.202 del 10.11.2005.

4. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona trova la sua collocazione nella parte centrale di Pitigliano ed è composta da un unico edificio che si sviluppa su tre piani

- un seminterrato dove trovano collocazione tutti i locali di servizio quali cucina, dispensa, lavanderia, bagno di servizio e spogliatoi per i dipendenti.

- un piano terra dove vi è l'entrata principale, ufficio amministrativo, un ambulatorio infermieristico, sala refettorio con TV, la cappella e n. 8 stanze doppie
- un primo piano dove vi è la sala refettorio con TV, un office per i dipendenti, un bagno assistito e n. 11 camere doppie e n. 3 camere singole.

Tutte le camere della struttura sono arredate con componenti che permettono la creazione di spazi individuali, dotate di letti mobili, tutti ad altezza variabile, con spondine di protezione anticaduta divisibili e utilizzabili con funzioni di sostegno e armadi per contenere il guardaroba personale. Ogni camera ha il proprio bagno dotato di ausili per una migliore utilizzazione dello spazio e dei servizi da parte degli utenti.

5. LA MISSION

La mission che l'ASP "Don Francesco Rossi" è impegnata a realizzare verso le persone della Comunità locale riguarda la gestione di servizi residenziali, con la tensione costante al loro miglioramento in termini di efficienza, efficacia, economicità ed appropriatezza. La centralità delle persone e dei loro bisogni costituiscono il riferimento per articolare le funzioni gestionali in stretta relazione ai processi assistenziali e per sviluppare la multidisciplinarietà dell'assistenza, tutelando in pari misura la ricerca della qualità percepita, della qualità tecnica e della qualità organizzativa. La filosofia data all'impostazione dei servizi si basa sulla convinzione profonda e condivisa del valore intrinseco di ogni persona, caratterizzata da una specificità unica ed irripetibile, non riducibile al complesso dei suoi bisogni materiali.

I principi fondamentali su cui si basa l'opera dell'ASP "Don Francesco Rossi" sono:

- Il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni
- La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno dell'"istituzione" più vicina possibile alla vita nella propria residenza
- La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del "servizio"
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni.

6. CONTATTI

Per ricevere tutte le informazioni relative al funzionamento e alle modalità di ammissione telefonare all'ufficio Amministrativo della ASP "Don Francesco Rossi" al n. **0564.616062**, dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

È possibile ugualmente mettersi in contatto anche via Fax e per e – mail:

Fax **0564/616062**

Mail: **aspdonfrancescorossi@virgilio.it**

Il sito web dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Don Francesco Rossi" è: **www.aspdonfrancescorossi.it**

Posta Elettronica Certificata: aspdonf.rossi@pec.it

7. INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

7.1. Modalità di accesso

Per richiedere l'accoglienza nella struttura è necessario presentare all'Ufficio Amministrativo della Struttura apposita domanda descrivendo la situazione personale, familiare e sanitaria della persona.

La domanda va redatta utilizzando gli appositi modelli predisposti dall'ASP disponibili presso la segreteria.

La responsabilità del processo di raccolta, di valutazione delle domande di ingresso e di definizione delle liste di attesa è del Consiglio di Amministrazione della ASP Don Francesco Rossi. Al momento della presentazione della domanda è possibile per l'utente visitare la struttura e ricevere informazioni sui servizi offerti e le tariffe applicate.

Qualora vi siano posti liberi, la Segreteria dell'ASP provvede ad avvisare coloro che hanno fatto domanda contattando prima tutti i residenti nel comune di Pitigliano e successivamente tutti gli altri. In caso di accettazione, l'ingresso vero e proprio sarà preceduto da un colloquio con il residente o i suoi familiari durante il quale verrà presentato il Servizio in tutti i suoi aspetti e verrà consegnata copia della Carta dei Servizi /Regolamento, oltre alla sottoscrizione della documentazione di ammissione.

Prima dell'ingresso l'ospite è chiamato a presentare la seguente documentazione:

- Certificato redatto dal Medico di famiglia con il quale si attestano le condizioni psico-fisiche dell'ospite
- Impegnativa di corresponsione della retta da parte del richiedente, della famiglia o dell'Ente competente
- Indicazione nella scheda personale oltre che dei dati anagrafici dell'interessato dei nomi ed indirizzi di familiari o conoscenti ai quali la Direzione possa rivolgersi in caso di necessità.

A causa del covid sono previsti, in base alla normativa vigente al momento dell'ingresso, ulteriori certificazioni o azioni che verranno richieste dall'ufficio segreteria.

7.2. L'accoglienza

Il momento dell'accoglienza nella nostra struttura è particolarmente curato da tutto il nostro personale in quanto 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. Nel primo incontro 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.

Le camere agli utenti sono assegnate in base al sesso e in base alle dimissioni avvenute.

Si raccomanda sempre di portare in residenza oggetti significativi per la persona: fotografie, cuscini, bambole, piccoli soprammobili che possono essere utili a personalizzare lo spazio nella camera e facilitarne l'inserimento. In tali strutture infatti la possibilità di personalizzare la propria

camera con oggetti provenienti dalla propria abitazione, permette all'utente di mantenere una continuità con il proprio mondo nel rispetto comunque al contempo di assicurare uno spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli

7.3. La gestione degli aggravamenti degli utenti

Gli utenti che presentano un aggravamento delle loro condizioni fisiche e/o cognitive con perdita dell'autonomia funzionale o evidenti problemi comportamentali con ripercussioni sulla vita di relazione della residenza, sono segnalati dal personale di assistenza all'ufficio amministrativo dell'Ente che provvede a richiedere ai familiari/tutori/amministratori di sostegno l'attivazione della valutazione dell'utente da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.

7.4. Dimissioni e allontanamento degli utenti

La dimissione dell'utente può avvenire, oltre che per scelta volontaria o dei familiari, per i seguenti motivi:

- sopravvenuta incompatibilità per cause psichiche o fisiche con la permanenza nella comunità;
- condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- ripetute, gravi infrazioni del regolamento;
- morosità nel pagamento della retta per un periodo superiore a due mesi.

La dimissione volontaria è soggetta ad un preavviso scritto di almeno 5 giorni.

In caso di risoluzione del contratto, l'utente e/o il garante e/o l'Amm.re di Sostegno ha l'obbligo di ritirare i beni e gli effetti personali. In caso di mancato ritiro, entro 5 giorni, l'Amm.ne si ritiene autorizzata a liberare la camera, senza alcun obbligo di provvedere alla riconsegna dei beni e degli effetti personali all'utente e/o ai suoi aventi causa.

Nota emergenza Covid-19: la ASP Don Francesco Rossi è una struttura Covid-free, ma, nonostante l'adozione di tutte le precauzioni di legge e di uno specifico e stringente protocollo interno, il rischio di infezione da Covid19 durante la degenza non può essere escluso in maniera assoluta. Pertanto l'insorgere di casi di infezione da Covid-19 tra gli Ospiti residenti potranno legittimare decisioni da parte del Referente Covid circa isolamenti, trasferimenti o comunque limitazioni delle libertà personali. Come da disposizioni regionali di fatto la struttura non può assistere pazienti Covid-19, pertanto l'Ospite che dovesse contrarre il virus durante la degenza dovrà essere tempestivamente trasferito presso gli Ospedali o le strutture sanitarie di Cure Sub-Acute identificate dalla ASL territorialmente competente. La RA potrà eventualmente accogliere il paziente in caso di completa guarigione (con doppio tampone negativo) mantenendo il posto letto dietro corresponsione della relativa retta a carico dell'ospite stesso.

7.5. Retta

La retta mensile di ospitalità può essere confermata annualmente (in qual caso non viene disposto nessun atto da parte dell'Amministrazione) oppure subire un adeguamento stabilito dal Consiglio di Amministrazione, di cui verrà data informativa scritta agli ospiti (o loro famigliari).

L'obbligo della corresponsione della retta persiste anche nei casi di temporanea assenza o ricovero ospedaliero.

Nel caso di decesso dell'ospite entro i primi quindi giorni del mese è prevista la corresponsione di metà della retta mentre nel caso in cui il decesso avvenisse nella seconda metà del mese la retta dovrà essere corrisposta per intero.

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali, l'assistenza alberghiera comprensiva d'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavaggio biancheria piana e della biancheria e indumenti personali dell'ospite.

Sono esclusi dalla retta la fornitura della biancheria e degli indumenti personali, i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.), gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla struttura, i materiali per medicazione, i presidi per l'incontinenza, protesi ed ausili personali (carrozine, materassi antidecubito) a carattere sanitario etc.

In particolare:

- *Servizio di parrucchiere e di barbiere e servizio di podologo, manicure e pedicure.* Le attività possono essere svolte da professionisti a scelta degli utenti e sono a carico dell'ospite.
- *Servizio farmaceutico ed ausili per incontinenti.* Il costo delle medicine e dei presidi dell'incontinenza sono a carico dell'ospite secondo le modalità previste dal SSN. Stante la presenza dell'assistenza infermieristica è presente anche un servizio di approvvigionamento di farmaci e parafarmaci così come prescritto dal MMG. Ogni ospite ha la facoltà di scegliere per la gestione autonoma della somministrazione dei farmaci oppure di chiedere l'assistenza del personale specializzato messo a disposizione dalla struttura. Nel caso di gestione autonoma, l'ospite dovrà rilasciare espressa dichiarazione di esonero dell'Azienda da ogni responsabilità e tale dichiarazione dovrà essere controfirmata dai famigliari con cui la struttura stessa ha rapporti.
Per avere i pannoloni dalla ASL è necessario possedere una diagnosi da parte dello specialista del SSN. in caso tale fornitura non fosse sufficiente agli effettivi bisogno dell'ospite dovrà essere garantito da parte dello stesso o dei famigliari adeguata integrazione degli stessi a proprio carico
- *Servizio ambulanza.* Il pagamento del servizio della croce rossa o della croce oro, ovvero il costo del trasporto dell'anziano, per qualsiasi motivazione, e a carico dell'ospite stesso.
- *Servizio di camera ardente.* La struttura mette a disposizione la Chiesina interna che per l'occasione sarà predisposta a camera mortuaria. I famigliari, con spese a loro carico possono scegliere liberamente l'impresa di pompe funebri.

8. ATTIVITA' QUOTIDIANE

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

Mattina

- Dalle ore 7.00 alle ore 9.00: il personale in servizio provvede all'igiene personale e all'alzata dei Residenti,
- Dalle ore 8.30 alle ore 9.30: colazione in sala da pranzo,

- Dalle ore 9.30 alle ore 11.30: attività individualizzate (bagni programmati, manicure, pedicure) e pulizia generali dei locali
- Dalle ore 11,30 alle ore 12,30: pranzo,

Pomeriggio

- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00: riposo (facoltativo),
- Alle 15,30: merenda,
- Dalle ore 16,00 alle ore 18,00: attività individualizzate (come sopra),
- Dalle ore 18,00 alle ore 19,00: cena,
- Dalle ore 19,30 alle ore 20,00: supervisione dell'igiene e preparazione degli Ospiti per la notte,
- Dalle ore 21,00 alle ore 7,00: riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

La frequentazione da parte dei Residenti alle attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Residente.

La Struttura favorisce inoltre la partecipazione alle pratiche religiose. A causa dell'emergenza Covid-19 tale attività è temporaneamente sospesa. Si sopperisce in parte attraverso le Messe televisive.

La ASP rispetta il diritto all'autodeterminazione e alla libertà di movimento degli ospiti compatibilmente con i ritmi della vita giornaliera, compresa la loro uscita dalla struttura con esonero di ogni responsabilità per eventuali danni che possano occorrere al singolo anziano e/o a persone e/o a cose all'esterno del servizio.

Nell'interesse degli anziani che iniziano a mostrare segni di deterioramento cognitivo e/o disorientamento spazio- temporale sono poste in essere, a garanzia della loro sicurezza opportune misure di tutela e controllo. In tale ipotesi l'uscita dell'area della struttura può avvenire solo dietro apposita istanza del familiare di riferimento/tutore/amministratore di sostegno dell'anziano, con esonero di ogni responsabilità dell'azienda per eventuali danni che possano occorrere all'anziano stesso e /o persone e/o cose.

A causa dell'emergenza Covid-19 le uscite sono momentaneamente sospese fino a nuove disposizioni se non per motivi strettamente necessari di natura prevalentemente sanitaria o legale (es. udienze in Tribunale per nomina Amministratore di Sostegno). In caso di uscita, in questo periodo particolare dal punto di vista della sanità pubblica, si richiede l'organizzazione di un trasporto sanitario assistito che garantisca il rispetto di tutte le norme di sicurezza e certifichi la sanificazione del mezzo di trasporto secondo il relativo protocollo ministeriale e all'ingresso l'attuazione delle disposizioni previste dal Piano di emergenza Covid della ASP.

9. SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Ai residenti viene garantita l'assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base ai bisogni che nel corso del tempo vengono ad affacciarsi.

Solitamente consiste in:

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente il residente all'utilizzo delle proprie capacità

- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue del residente fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna

Nell'organizzazione dei servizi si osserva un turn over particolarmente ridotto per garantire la continuità del percorso assistenziale.

8.1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini del residente. Di norma l'alzata avviene tra le 7.00 e le 8.30. Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità. Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.30 circa.

8.2. Assunzione dei pasti

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno. Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno. Gli anziani che presentano uno stato momentaneo di allettamento consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

8.3 Igiene personale e cura della persona

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento). I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è di 7 giorni.

8.4. Assistenza notturna

Il Servizio di assistenza notturna assicura la tutela degli ospiti, con verifiche nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi. Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare mentre per le urgenze sanitarie si fa riferimento al Servizio di Guardia medica (118).

Il Servizio di Assistenza di Base è fornito da personale qualificato e si articola in quattro turni di mattina e due turni pomeridiani. Il servizio notturno si svolge in un unico turno di undici ore dalle 22,00 alle 6,00.

8.5 Personale ausiliario (badanti)

La struttura accetta all'interno della propria attività la presenza di personale ausiliario privato che presta una serie di attività personalizzate a favore di un singolo ospite. La spesa e tutti i rapporti di

tipo economico, previdenziale e assicurativi sono a carico dell'ospite assistito e dei suoi familiari, fermo restando l'obbligo di produrre all'ufficio amministrativo la relativa documentazione.

La struttura non si assume alcuna responsabilità sull'opera svolta dal personale ausiliario che in nessun modo sostituisce il personale di assistenza.

10. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'azienda assicura, in forma aggiuntiva rispetto alle disposizioni regionali, la presenza dell'infermiere su fasce orarie programmate al fine di garantire all'utenza un servizio di aiuto nella gestione delle terapie farmacologiche.

L'Assistenza Infermieristica è prestata da infermieri professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza.

Il Servizio di Assistenza infermieristica si articola in due turni dalle 7,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 18,00.

11. ASSISTENZA MEDICA

Il servizio di assistenza medica è erogato di norma come per tutti i cittadini e con le opportunità previste per l'assistenza programmata.

Non sono previste figure mediche all'interno della struttura.

12. SERVIZI ALBERGHIERI

11.1. Ristorazione

L'ASP offre ai propri ospiti un Servizio di ristorazione mettendo a disposizione una cucina interna attrezzata per la produzione ed il confezionamento dei pasti. Il Servizio è erogato da personale dipendente dell'ASP e da personale di ditta esterna.

Il menù prevede, per i pasti principali: due primi, due secondi e due contorni (almeno un piatto caldo) frutta con possibilità di scelta privilegiando quella fresca e di stagione. Nel pomeriggio i residenti possono avere a scelta tè, e camomilla.

Il menù adottato dall'ASP è stato predisposto da una dietista tenendo 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 per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle nella fase di distribuzione dei pasti.

11.2. Guardaroba e lavanderia

La biancheria piana è fornita e lavata dall'ASP. La medesima è tenuta in buone condizioni, decorosa ed adeguata alle esigenze degli utenti. A tal proposito si evidenzia la possibilità di sostituire la biancheria in condizioni non ottimali avendo, sempre, in guardaroba la disponibilità di una cospicua quantità di biancheria nuova. La sostituzione della biancheria del letto avviene di norma con frequenza settimanale: sono comunque garantiti cambi più frequenti all'occorrenza

Gli indumenti personali dei residenti vengono lavati e stirati internamente presso la Struttura. Tale servizio, compreso nella retta, si presenta come un'opportunità per quei familiari che non sono in grado di provvedere personalmente alla cura e alla pulizia degli indumenti personali del loro congiunto. Nella gestione del vestiario si tiene conto della stagione e della temperatura esterna. L'Azienda promuove e cura la vestizione per il migliore aspetto dei residenti.

11.3. 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.

Il Servizio di pulizia, erogato con personale in parte dipendente dell'ASP ed in parte affidato a ditta esterna con esperienza consolidata nel settore, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.

In fase di emergenza Covid il servizio è stato enormemente potenziato in modo che tutti gli ambienti vengano accuratamente igienizzati due volte al giorno. Sono attuate tutte le misure previste dai protocolli ministeriali compreso l'utilizzo di prodotti specifici a base di ipoclorito di sodio ed etanolo.

12. SERVIZIO SOCIO-EDUCATIVO

L'ASP Don Francesco Rossi offre un servizio di socio-educativo, garantito da personale qualificato (animatori).

Le misure di sicurezza introdotte con l'emergenza Covid prevedono che le attività siano svolte a livello individuale o di piccolo gruppo, con attenzione al distanziamento sociale. Pertanto vengono utilizzati in maniera più flessibile e funzionale gli ambienti all'interno dei nuclei abitativi ed è sospeso l'utilizzo dei saloni che in passato ospitavano attività ed eventi anche molto numerosi.

La figura dell'animatore in RA ha l'obiettivo di prendersi cura della persona nella sua globalità, cercando di offrirle delle condizioni ambientali funzionali al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue facendo piani di intervento compatibili con l'interesse dell'anziano. Promuove la fiducia, l'indipendenza e la continuità tra il suo stile di vita precedente e quello durante il ricovero. Aiuta gli ospiti nelle scelte che devono compiere, fornendo loro gli strumenti per realizzarle e li mantiene socialmente attivi. Aiuta l'inserimento dell'anziano nella vita di gruppo, in cui sperimenta nuovi ruoli e nuove relazioni. Bilancia i bisogni e le richieste del gruppo per evitare che i vantaggi siano solo del singolo; rispetta gli atteggiamenti di non interesse per le attività. Svolge attività ludiche che soddisfino i bisogni psicologici dell'ospite e stila un diario sociale giornaliero in cui

annota le risposte degli anziani alle attività educative. Il Servizio di animazione ha inoltre come obiettivo la personalizzazione e la cura dell'ambiente in cui l'Ospite vive.

A causa dell'emergenza Covid sono sospesi i progetti che prevedono momenti socioculturali di aggregazione in collaborazione con altri enti ed istituzioni presenti sul territorio, oltre a feste, eventi ed uscite.

13. CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno viene offerto agli anziani autosufficienti non residenti nella Struttura, al fine di offrire l'opportunità di condividere momenti in comunità soprattutto per gli anziani soli o i cui familiari risiedono in diverse località. L'utente entra in struttura alle ore 10:00 e fino alle 19:00 può usufruire dei seguenti servizi: vitto e igiene personale.

La domanda di ammissione al servizio viene inoltrata dal residente con apposita domanda indirizzata al Presidente dell'ASP Don Francesco Rossi. La domanda viene analizzata dal Consiglio di Amministrazione che delibera l'ammissione alla funzione di sollievo del richiedente. In seguito all'ammissione il residente/utente potrà accedere, dal giorno successivo alla comunicazione, alle singole attività offerte (colazione, pranzo, cena,). Il costo dei singoli servizi offerti dal Centro Diurno ha un costo definito in sede di bilancio preventivo dal Consiglio di Amministrazione.

A causa dell'emergenza Covid-19 tale servizio è momentaneamente sospeso fino a nuove disposizioni.

14. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'azienda ASP è organizzata con un ufficio amministrativo, per la gestione diretta delle pratiche 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, Regione e vari Enti e Servizi Territoriali.

L'apertura al pubblico è riservata nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 12.00 da lunedì al venerdì.

Tale attività è sottoposta per l'emergenza covid a contingentamento e seguendo le disposizioni normative attuabili in materia.

15. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DELL'ASP

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. Nell'ASP le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento. L'azienda si avvale inoltre, di personale qualificato e in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione. Il referente interno, individuato nel segretario amministrativo, assicura la gestione dei processi alberghieri e di vita di relazione degli utenti ai fini di una permanenza nella struttura serena e confortevole. L'utente, i familiari, i tutori e gli amministratori di sostegno che desiderano avere informazioni, spiegazioni e chiarimenti relativi sia al processo di assistenza del congiunto che su altri aspetti della vita di residenza, trovano in tale figura un riferimento costante per risolvere dubbi, per inoltrare suggerimenti o sporgere reclami su disservizi rendendosi disponibile per colloqui con i

familiari, tutori e amministratori di sostegno, negli orari individuati. La formazione continua del personale rappresenta lo strumento per elevare la qualità professionale e quindi migliorare le prestazioni assistenziali. 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.

L'azienda opera in conformità con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro. La struttura dispone di addetti antincendio, appositamente formati e in possesso dell'idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico rilasciata dal Ministero dell'Interno Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile, e di una squadra per il primo soccorso. Specifici interventi e percorsi formativi implementano il sistema di sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori per i servizi assistenziali affidati all'esterno, 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.

16. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

15.1. Doveri degli utenti

il soggiorno in ASP 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:

- 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 con i requisiti, classe 1IM di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002 sono forniti dall'Azienda. 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;
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- E' consentito l'uso di apparecchi audio – video (TV, HI-FI) purchè ciò non arrechi disturbo alla civile convivenza con gli altri ospiti;
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura;
- L'azienda ASP garantisce in via autonoma l'erogazione delle prestazioni assistenziali agli utenti. Se i Familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione al Responsabile, segnalando il nominativo della persona incaricata per tali prestazioni. Il 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. Non sono ammessi poltrone, sedie imbottite, tendaggi privi di certificazione di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002;

- E' consentito all'utente la cura e il riordino della propria camera. Il personale 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 consumazione dei pasti in camera è riservata solo agli utenti ammalati.
- Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato
- Le assenze devono essere comunicate tempestivamente al personale di reparto.

15.2. Diritti degli utenti

Al momento dell'inserimento, all'utente 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 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.

L'ASP garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto nelle consultazioni elettorali. L'utente se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti con la conseguente possibilità di espletare il proprio diritto all'interno della struttura.

15.3. Presenza dei familiari

L'ASP Don Francesco Rossi opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi in più luoghi consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con la Direzione.

In caso di ricovero del residente presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari tutti gli oneri connessi.

La presenza durante l'assunzione dei pasti è possibile solamente nel caso in cui la stessa non disturba il lavoro degli operatori e con la presenza massimo di 1 visitatore alla volta. Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli anziani

è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Direzione.

Ai familiari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed attrezzature.

Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare, senza autorizzazione, cibi cucinati a casa.

La Presenza nelle camere di degenza: i visitatori degli anziani per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono tenuti ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.

A causa dell'emergenza Covid le visite dei familiari in struttura sono normate dalle normative vigenti in materia e dai protocolli operanti all'interno della Struttura a cui si rimanda per le specifiche tecniche.

L'Ospite può ricevere telefonate al numero predisposto **0564.614475** e il servizio di segreteria gestisce tempestivamente la posta in arrivo.

È attuato il servizio di videochiamata al numero 347.9934277 previo appuntamento con il personale infermieristico da contattare telefonicamente al numero **0564.614475**

16. RECLAMI E RICORSI

L'ASP garantisce il diritto dei cittadini ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi, tramite apposito modello predisposto allo scopo, attraverso:

- segnalazione presentata al Consiglio di Amministrazione o alla Direzione;
- utilizzazione dell'apposita "cassetta dei suggerimenti e dei reclami", localizzata presso l'ingresso della struttura;

Il residente o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso al Presidente, che direttamente o tramite suo delegato risponderà per iscritto entro 10 giorni. Successivamente si esporrà in bacheca l'azione intrapresa a seguito del reclamo.

17. TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

In ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/03 e s.m.i "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento (UE) 2016/679, la ASP Don Francesco Rossi adotta, in concomitanza con il proprio DPO, nominato dal Consiglio di Amministrazione, tutte le misure necessarie atte a garantire la protezione dei dati personali.

Nei propri servizi l'Azienda gestisce agli adempimenti normativi di sicurezza a tutela degli ospiti assistiti e dei lavoratori, assicurando la valutazione dei rischi connessi alla tipologia dei servizi erogati e alle mansioni svolte e la redazione dei relativi documenti. Adotta procedure e istruzioni operative per la prevenzione e protezione rispetto ai principali rischi individuati e assicura la formazione del proprio personale in materia di sicurezza e prevenzione dei rischi di tutela della Privacy.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Don Francesco Rossi si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in base ai risultati del monitoraggio sui servizi erogati.

ALLEGATO 1 – Determinazione rette

Retta mensile € 1.050,00

Deliberazione CdA n. 12 del 23.03.2016

Rideterminazione retta mensile € 1.150,00

Deliberazione CdA n. 1 del 20.01.2019

INDICE REVISIONI

- **Prima stesura del 27.01.2017**
- Rev. 1 – rideterminazione retta del 20.01.2019
- Rev. 2 - Adeguamento ad emergenza sanitaria Covid-19 – Maggio 2020