

ASP-MONTEVARCHI



Carta dei Servizi

Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Centro Diurno Anziani

ai sensi di:

L.R. 24 febbraio 2005 n. 41 e ss.mm.ii., *“Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”*.

DPGR 9 gennaio 2018 n. 2/r e s.m.i., *“Regolamento di attuazione art. 62 L.R. 24 febbraio 2005 n. 41”*.

L.R. 28 dicembre 2009 n. 82 e ss.mm.ii., *“Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”*.

DPGR 11 agosto 2020, n. 86/R. e ss.mm.ii., *“Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato) in materia di requisiti e procedure di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”*.

DGRT 15 marzo 2021 n.245 e ss.mm.ii., *“Articolo 3, commi 5 e 6 della l.r. 82/2009: approvazione dei requisiti specifici delle strutture residenziali, semiresidenziali e dei servizi per l'assistenza domiciliare ai fini dell'accREDITAMENTO e degli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti”*.

Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7 del 30.05.2023

In vigore dal 1° giugno 2023

Sommario

1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	1
1.1. Principi.....	1
1.2. Strumenti.....	2
1.3. Tutela.....	2
2. CHI SIAMO	2
2.1. Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP-Montevarchi.....	2
2.2. La nostra storia	3
2.3. La nostra mission	3
2.4. Dove siamo.....	4
2.5. La nostra organizzazione.....	4
3. LA STRUTTURA	5
3.1. La RSA.....	5
3.1.1. Le camere	5
3.1.2. La sala comune	5
3.1.3. La sala da pranzo	6
3.2. Il Centro Diurno Anziani	6
3.3. Accessibilità dell'utenza.....	6
4. I SERVIZI DELLA RSA E DEL CENTRO DIURNO	6
4.1. La Giornata Tipo in RSA e nel Centro Diurno.....	6
4.2. L'Ufficio Amministrativo e il Coordinamento dei Servizi.....	9
4.3. I medici e la consulenza medica specialistica.....	9
4.4. Il Servizio Infermieristico	9
4.5. Il Servizio di Terapia Riabilitativa.....	10
4.6. L'Animazione	10
4.7. La cura e l'assistenza del Residente.....	11
4.8. L'equipe multidisciplinare	12
4.9. La nostra cucina interna	12
4.10. Parrucchiere - Podologo.....	13
4.11. Lavanderia e guardaroba.....	13
4.12. Trasporto.....	13
4.13. L'assistenza religiosa	13
4.14. La composizione della salma.....	13
5. MODALITÀ DI ACCESSO.....	14
5.1 Ammissioni.....	14
5.2 L'Accoglienza	15
5.3 La conservazione del posto.....	16
5.4 Dimissioni.....	16
6. TARIFFE E PAGAMENTI	17
6.1 Tariffe	17
7. COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	19
8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI	19
9. LE FORME DI PARTECIPAZIONE.....	21
ALLEGATO 1 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI.....	23
ALLEGATO 2 FOGLIO DI ACCOGLIENZA	26
ALLEGATO 3 SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO	29
ALLEGATO 4 SCHEDA RECLAMO	30

1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Azienda che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- del rispetto dei diritti dell'utente
- del corretto utilizzo delle risorse umane
- dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione

La struttura intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, è valida fino al 31 maggio 2025.

1.1. Principi

I principi cui si attiene la Casa di Riposo della ASP Montevarchi nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

1. Eguaglianza.

“L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei Residenti. Le regole riguardanti i Residenti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti. La struttura si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo Residente.

2. Imparzialità.

“La Struttura ispira i propri comportamenti, nei confronti dei Residenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità”.

3. Continuità.

“L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nei rari casi in cui si verifichi un funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la struttura adotterà misure volte ad arrecare ai Residenti il minor disagio possibile.”

4. Diritto di scelta.

“Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio”

5. Partecipazione.

“La struttura garantisce la partecipazione dei Residenti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura stessa.

Il Residente o il parente possono partecipare alla vita della struttura attraverso i sistemi elencati in questa Carta dei Servizi, può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura darà riscontro al Residente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.”

6. Efficacia ed Efficienza.

“Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La Struttura adotta misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.”

1.2. Strumenti

7. Adozione di standard.

La struttura adotta gli standard richiesti dalla normativa sul sistema degli indicatori di cui alla DGRT n. 245 del 15.03.2021 e n. 918 del 06.09.2021

8. Semplificazione delle procedure.

La struttura provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti ai Residenti

9. Informazione degli utenti.

La struttura assicura la piena informazione dei Residenti circa le modalità di prestazione dei servizi

10. Rapporti con gli utenti.

Il personale operante nella struttura è tenuto a trattare i Residenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, oltre a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale.

11. Doveri di valutazione della qualità dei servizi.

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi la struttura svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati

12. Rimborso.

La struttura assicura ai Residenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

1.3. Tutela

Procedura di reclamo

L'Azienda dispone di un modulo per i reclami e i suggerimenti, che può essere utilizzato da chiunque, anche in forma anonima, per riportare disservizi, formulare richieste, suggerire miglioramenti all'organizzazione tutta. Il Direttore è inoltre raggiungibile per e-mail e per telefono per qualunque segnalazione.

L'Azienda deve dare riscontro al richiedente entro 30 giorni dall'istanza, e tempestivamente, nei casi di particolare gravità. L'azienda risponde anche alle segnalazioni anonime affiggendo in bacheca e/o pubblicando sul sito web e/o inviando e-mail collettive ai familiari, una sintesi delle linee guida vigenti e delle azioni di miglioramento che si intendono attuare sul tema oggetto del reclamo/suggerimento.

2. CHI SIAMO

2.1. Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP-Montevarchi

La Casa di Riposo di Montevarchi (ex IPAB - Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza) ha acquisito lo status di Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ai sensi della Legge della Regione Toscana n. 43/2004.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ASP – Montevarchi, di seguito denominata anche Azienda, possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria, contabile, organizzativa, negoziale e processuale. Essa ha sede legale in Montevarchi, Via Giovanni Pascoli n. 45.

La ASP-Montevarchi ha forma giuridica pubblica ed è amministrata da un Consiglio di Amministrazione

(C.d.A.), nominato dal Sindaco del Comune di Montevarchi, composto da tre membri, tra cui viene nominato il Presidente, eletto dal Consiglio stesso. La funzione di responsabile amministrativo e responsabile della gestione economico-patrimoniale della ASP è svolta dal Direttore, dipendente organico dell'Azienda.

La Struttura è provvista di giardini attrezzati e di due cortili interni. L'Azienda è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Montevarchi, con decreto sindacale n. 2 del 31/01/2008 e dell'integrazione all'autorizzazione, rilasciata dal Comune di Montevarchi prot. n. 42511 del 07/09/2018 per:

- RSA: n. 64 posti letto residenziali per persone anziane non autosufficienti e n. 7 posti letto residenziali per persone anziane autosufficienti;

- Centro Diurno Anziani: n. 8 posti semiresidenziali per anziani non autosufficienti.

Per l'erogazione dei servizi residenziali e semiresidenziali, l'Azienda è accreditata con la Regione Toscana ai sensi della L.R. 29/12/2009 n. 82 e ss.mm.ii, ed attuata dal Regolamento 11 agosto 2020, n. 86/R e ss.mm.ii., e successiva delibera n. 245 del 15/3/2021 e ss.mm.ii.

L'Azienda, per l'erogazione dei servizi socio-sanitari residenziali per non autosufficienti in modulo base, ha sottoscritto l'Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti, così come previsto dalla **Delibera n. 995 dell'11 ottobre 2016**, con l'Azienda USL Toscana Sud-est e il Comune di Montevarchi.

ASP-Montevarchi fornisce infine servizi aggiuntivi a favore della cittadinanza del Comune di Montevarchi, ai sensi della Convenzione tra Comune di Montevarchi e ASP-Montevarchi del 1° settembre 2022 in esecuzione della deliberazione del GC n. 92 del 14 aprile 2022 e della deliberazione del CC n. 70 del 28 luglio 2022 come di seguito dettagliati:

- pasti predisposti per utenti;
- trasporti sociali per soggetti diversamente abili per conto del Comune di Montevarchi con pulmino di proprietà di ASP.

2.2. La nostra storia

L'Istituzione nacque alla fine dell'800 per volere di alcuni cittadini di Montevarchi. La prima sede ebbe ubicazione in alcuni locali del Vicolo del Campanile, di proprietà del Comune, ove furono ospitati fino ad 11 anziani inabili al lavoro.

Nel 1912 fu approvato il primo Statuto organico dell'Istituzione. Successivamente essa fu trasferita nei locali messi a disposizione dal Monte Pio, in Piazza Umberto 1°, ove rimase dal 1921 al 1928, accogliendo fino ad un massimo di 20 anziani. Per un breve periodo trovò poi sistemazione in alcuni padiglioni dell'Ospedale della Misericordia, prospiciente la Stazione ferroviaria. Infine, negli anni 1930/31 fu realizzata la costruzione della sede attuale, in via Pascoli 45, la quale fu successivamente ampliata negli anni 1934/35 e negli anni '60 con l'acquisizione di nuove aree e di un fabbricato limitrofo.

Nel 1997 iniziarono i lavori di ampliamento e di completa ristrutturazione della sede storica, i quali sono terminati nei primi mesi del 2005.

2.3. La nostra mission

Gli scopi istituzionali della Casa di Riposo della ASP Montevarchi, così come definiti dallo Statuto aziendale, sono i seguenti:

- Offrire assistenza socio-sanitaria nei confronti di anziani e disabili, in modo da rispondere al modificarsi quantitativo e qualitativo dei bisogni di vita e di salute, e di favorire il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dell'assistito;
- Partecipare, secondo le competenze istituzionali, con i propri servizi e le proprie attività alla rete integrata di servizi ai cittadini rivolti agli anziani che abbiano come obiettivo un'assistenza personalizzata e sempre più adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;

- Attivare iniziative per valorizzare la risorsa sociale rappresentata dagli anziani, prevenire l'isolamento e la non autosufficienza, promuovere l'integrazione sociale, rimuovere il concetto di ineluttabilità della istituzionalizzazione;
- Perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, realizzando – in raccordo con altre A.S.P., associazioni, fondazioni e istituzioni locali – la gestione di residenze e tipologie di servizi diversi, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni, ivi compresa la formazione del personale;
- Partecipare alla definizione e attuazione di iniziative e servizi innovativi e sperimentali, di protocolli operativi per l'erogazione di servizi assistenziali a favore degli anziani, in particolare per l'integrazione con i servizi sanitari erogati dall'Azienda, nel rispetto degli standard regionali, nonché di supporto e contributo metodologico per la realizzazione di un sistema di servizi di rete rivolto agli anziani, così come previsto dalla Legge n.328 del 08.11.2000;

2.4. Dove siamo

La Struttura è situata nelle adiacenze del centro di Montevarchi, fra Via Pascoli, Via Puccini e Viale Diaz, a 100 metri dalla zona ove si svolge il mercato settimanale. È facilmente raggiungibile con ogni mezzo, essendo vicinissima alla Stazione ferroviaria ed alla stazione dei Pulman. Essa è provvista di giardini attrezzati e di due cortili interni. Il nostro recapito completo è:

ASP Montevarchi Via Giovanni Pascoli 45 – 52025 Montevarchi (Ar)

Tel: 055 980340 Fax: 055 9104563

e-mail: casadiriposo@asp-montevarchi.com sito web: www.asp-montevarchi.com

Presso la sede centrale si trovano gli uffici amministrativi dell'Azienda, della Cooperativa affidataria dei servizi alberghieri e socioassistenziale e la Casa di Riposo.

2.5. La nostra organizzazione

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona ha adottato uno statuto ed un regolamento che prevedono una struttura organizzativa così strutturata.

Organi di indirizzo:

- Consiglio di Amministrazione

Organi di gestione:

- Direttore

Organi di controllo:

- Collegio dei Revisori

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi e i programmi di attività ed i programmi di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

I membri del Consiglio di Amministrazione sono 3, nominati dall'Amministrazione Comunale di Montevarchi. Oggi il Consiglio di Amministrazione è composto da:

Dr. Fulvio Bernardoni

Dr.ssa Vania Torzini

Sig. Leopoldo Pompili

Presidente

Vice-Presidente

Consigliere

Il Presidente

È il legale rappresentante dell'Ente e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione. Funge da figura di collegamento con le amministrazioni pubbliche, con gli operatori privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e del volontariato e con ogni altra organizzazione interessata al campo di attività dell'Azienda, adotta i provvedimenti d'urgenza.

Il Direttore

Il Direttore è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'A.S.P. verso l'esterno.

Oggi la Direttrice è la **dr.ssa Chiara Giotti**.

Il Collegio dei Revisori

Il Collegio dei Revisori, composto da 3 membri di nomina sindacale, esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'A.P.S.P. ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna la proposta di delibera consiliare di approvazione del Conto Consuntivo. Oggi il Collegio dei Revisori è composto da:

Dr. Comm. Paolo Billi

Presidente del Collegio dei Revisori

Rag. Comm. Piero Bagiardi

Revisore contabile

Dr.ssa Comm. Federica Ferrarese

Revisore Contabile

La gestione globale dei servizi all'interno della Struttura sono stati affidati con Provvedimento del Direttore n.37 del 07.09.2022 a CO&SO (CONSORZIO PER LA COOPERAZIONE E LA SOLIDARIETÀ), che opera attraverso la consorziata Giocolare Società Cooperativa Sociale.

3. LA STRUTTURA

L'immobile all'interno del quale sono erogati i servizi è di proprietà della Azienda Pubblica di servizi alla Persona – ASP Montevarchi.

3.1. La RSA

Essa è articolata in tre nuclei abitativi, posti al 1° piano della Struttura: il Reparto Sud per 17 posti letto (in 6 camere), il Reparto Centro per 26 posti letto (in 12 camere) ed il Reparto Nord per 21 posti letto (in 10 camere). Le camere sono tutte dotate di bagno interno per disabili, ad eccezione di due camere con servizio condiviso, di sistema di chiamata interna e di ricezione TV.

I Reparti sono provvisti di bagno assistito, di sala pranzo, di ambienti di svago e ricreazione, di ambienti per il personale e terrazze. Al piano terra della Struttura sono ubicati i servizi per l'intera comunità: cucina interna, lavanderia, guardaroba, uffici, cappella, sala ristorante, ambulatori, palestra, locali per attività di animazione e fisioterapia ed un ampio salone per feste ed attività varie.

Al piano terra sono ubicate anche 4 camere con bagno interno, in grado di ospitare fino a 7 persone autosufficienti.

Per informazioni più dettagliate si rimanda al Regolamento Interno.

3.1.1. Le camere

Le camere della casa di riposo sono singole doppie o triple e sono dotate di arredi idonei alle necessità dei Residenti in particolare, per ogni posto letto sono previsti:

- Un letto regolabile in altezza, a due snodi, maniglioni, barre di sostegno
- Un comodino
- Una sedia imbottita
- Un armadio tale da garantire uno spazio adeguato per il guardaroba stagionale dell'utente.

3.1.2. La sala comune

È una sala molto spaziosa dove i Residenti trascorrono la giornata quando non sono nelle proprie camere, in sala da pranzo, nelle sale comuni in reparto oppure impegnati in attività riabilitative è dotata di:

- Una cucinetta di reparto ad uso dei Residenti o per laboratori di cucina;
- Un angolo riservato ai Residenti per incontri e colloqui con familiari, rappresentanti legali, operatori dei servizi;
- Un apparecchio TV;
- Una piccola libreria per i Residenti;
- Arredi specifici tra cui poltrone e divanetti imbottiti, alcuni reclinabili, poggiatesta, tavolini e sedie per le varie attività.

3.1.3. La sala da pranzo

È molto luminosa e accogliente.

3.2. Il Centro Diurno Anziani

Il Centro Diurno Anziani Integrato si trova al piano terreno della struttura. Si accede dall'ingresso di viale Armando Diaz direttamente al salone principale (sala polivalente). Antistante, è presente uno spazio relax collegato a un servizio per disabili. Tutti i locali sono riservati al servizio, separati da una porta a vetri e facilmente riconoscibili in quanto contrassegnati con specifica cartellonistica segnaletica.

Nella zona antistante la cucina, è individuato un salone "Ristorante" dedicato al pranzo, da cui è Limitrofo è individuato un servizio igienico, composto da antibagno e WC, anch'esso riservato per l'uso degli utenti diurni.

3.3. Accessibilità dell'utenza

È piuttosto semplice accedere alla Struttura e orientarsi, in particolare:

- una volta entrati al piano terra si trova subito la planimetria della struttura dove sono indicate le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio.
- Accanto ad ogni porta sono apposti appositi cartellini sistemati in sostegni di plastica trasparente con l'indicazione della stanza a cui si accede.
- Si può salire al primo piano con l'ascensore (porta lettighe) ed anche lì è presente la planimetria del piano con le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio.
- Accanto alla porta di ogni camera sono indicati i nomi dei Residenti che la occupano.
- Vista la tipologia di persone che risiedono presso la struttura sono state abbattute le barriere architettoniche, pertanto ogni Residente o visitatore in carrozzina può autonomamente accedere all'edificio, al giardino ed alle stanze interne.

4. I SERVIZI DELLA RSA E DEL CENTRO DIURNO

4.1. La Giornata Tipo in RSA e nel Centro Diurno

In un'ottica "**Patient Centred Care**" la giornata tipo è orientata all'umanizzazione dei tempi di vita, ovvero al rispetto dei ritmi e dei bisogni dei suoi Residenti, in modo che possano percepirla il più possibile come luogo di vita, prima che luogo di cura. Nell'organizzazione della giornata e nella programmazione delle attività, il modello gestionale rispetta le abitudini delle persone e adatta il più possibile i servizi offerti alle richieste del Residente. Al contempo si garantisce una strutturazione delle

attività, tale da assicurare agli anziani una “routine” quotidiana, fedele alle loro abitudini, che risulti rassicurante, e tale anche da garantire ai lavoratori una programmazione basata sull’effettiva disponibilità di personale sanitario e assistenziale, così da prevenire sovraccarichi e tutelare spazi di tempo da dedicare alla relazione con la persona anziana.

Il principale strumento che assicura una organizzazione dei servizi secondo le esigenze ed i bisogni individuali di ciascun Residente è il **piano assistenziale individualizzato “PAI”**, che viene costantemente aggiornato e verificato periodicamente in equipe multidisciplinare, con il coinvolgimento attivo dei familiari e/o del *caregiver*.

GIORNATA TIPO RSA

La giornata, compatibilmente con le esigenze operative e organizzative, ha inizio alle ore 7 e si realizza nel rispetto delle necessità del Residente, rispettandone gusti, abitudini e scelte.

Ore 7: Alzata

- Assistenza all’igiene personale, spugnatura o bagno assistito secondo le procedure e nel rispetto dell’autonomia residua, facilitando o promuovendo l’iniziativa personale dei Residenti.
- Minzione e alvo guidati, finalizzati al contenimento della disabilità nel controllo degli sfinteri.
- Cambio pannoloni secondo orari prestabiliti e al bisogno.

Ore 8: Prima colazione in sala da pranzo o in camera, in base alle condizioni di salute del Residente e nel rispetto delle sue abitudini.

- Attività medica e infermieristica (visite mediche, somministrazione terapie, medicazioni, ecc.).

Ore 9.30: Attività di gruppo o individuali

- Attività strutturate di animazione e socializzazione rapportate al livello residuo di abilità cognitive e funzionali di ogni singolo Residente, secondo piani e programmi operativi prestabiliti ed indicati nel PAI. Di ogni attività è disponibile il report di risultato in termini di adesione e soddisfazione.
- Attività riabilitativa e terapie fisiche secondo prescrizione medica-fisiatrica.
- Mobilizzazione e deambulazione assistita.

Ore 12.30: Pranzo

- Eventuale accesso ai servizi igienici e igiene delle mani guidato e/o sorvegliato, consultazione del menù.
- Il pranzo viene servito indicativamente dalle ore 12.00 alle ore 13.00. I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo o le aree attrezzate dei diversi Nuclei e usufruire dell’assistenza degli Operatori addetti. **Vengono messi in atto programmi per l’aiuto all’alimentazione nei pazienti affetti da disturbi aprassici connessi alla demenza.** In caso di indisposizione del Residente o di particolari esigenze di carattere sanitario o disturbi del comportamento, il pasto viene servito in camera da letto.

Ore 14: Relax

- Igiene dopo il pasto (mani, viso) minzione e alvo guidati. Cambio pannolone.
- Riposizionamento a letto per riposo pomeridiano secondo indicazioni o necessità.

Ore 16: Attività pomeridiane, di gruppo o individuali

- Durante il pomeriggio vengono proposte e si svolgono le attività di animazione e di riabilitazione di gruppo programmate, delle quali i Residenti sono informati quotidianamente e attraverso il programma settimanale esposto nei vari punti della Struttura all’uopo predisposti ed inviati mensilmente alla Direzione Aziendale. Di ogni attività deve essere disponibile report di risultato in termini di adesione e soddisfazione.
- Igiene intima, mobilizzazione dei Residenti letto/carrozzina.
- **Merenda:** Indicativamente alle ore **16.00** vengono servite, nelle apposite aree, bevande fredde e/o calde accompagnate da spuntini da distribuire anche nelle aree ricreative e di aggregazione.

18.30: Cena

- Eventuale accesso ai servizi igienici, igiene delle mani, consultazione del menù.
- **Il menù e le modalità di somministrazione della cena sono studiate in modo da assicurare il corretto apporto nutrizionale di quelle persone che tendenzialmente la sera hanno meno appetito.** I Residenti possono raggiungere, a seconda del grado di autonomia, la sala da pranzo del piano terra o le aree attrezzate nei diversi Nuclei e usufruire dell'assistenza degli Operatori addetti. La consumazione della cena avviene in ambiente comune (sala da pranzo) solo in caso di indisposizione del Residente o di particolari esigenze di carattere sanitario o disturbi del comportamento il pasto viene servito in camera di degenza.

Ore 19.30: Relax

- Dopo cena ogni persona ha la possibilità di seguire le proprie abitudini guardando programmi televisivi o conversando con gli altri Residenti della struttura.

Ore 20/21: Riposo notturno

- Monitoraggio e controllo del sonno, e assistenza sanitaria e tutelare notturna all'occorrenza. Durante la notte sono messe in atto strategie per la valorizzazione del sonno, avendo cura di minimizzare le occasioni in cui il residente viene svegliato.

GIORNATA TIPO CENTRO DIURNO

Il servizio di Centro Diurno è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì, escluse le domeniche e i festivi, dalle ore 9 alle 17.30.

Il Centro Diurno pianifica le attività diversificandole in base alle esigenze dell'utenza. La quotidianità del Centro prevede un programma di attività strutturate e volte a:

- Assistenza e cura della persona, unitamente al ruolo svolto dalla famiglia
- Somministrazione dei pasti
- Assistenza infermieristica e sanitaria nelle attività di vita quotidiane
- Riabilitazione motoria e stimolazione della funzionalità
- Attività di socializzazione e comunicazione
- Attività manuali, intellettuali e di svago
- Scambio di esperienze con l'esterno

La giornata al Centro Diurno inizia alle ore 9 con l'accoglimento degli utenti, l'attuazione degli eventuali interventi infermieristici necessari; successivamente i Residenti vengono indirizzati verso le diverse attività proposte secondo il proprio gradimento ed interesse.

La mattinata prosegue con le attività di socializzazione e riabilitazione, individuale e/o di gruppo, ricreando il più possibile un clima familiare e di risposta alle esigenze ed interessi del Residente. Relativamente alla sfera assistenziale agli operatori presenti è affidato l'incarico della sorveglianza e aiuto nei bisogni individuali.

Partecipano altresì alla vita del Centro anche le altre figure professionali quali l'animatore, il fisioterapista e collaborano all'organizzazione del centro, l'assistente sociale e il coordinatore; insieme, definiscono gli obiettivi principali del progetto (indicati nel PAI) ed il montaggio dello stesso.

Alle ore 12.00 viene servito il pranzo con pietanze realizzate dalla cucina della Residenza, variegata ed idonee alle condizioni di salute dietologiche della persona.

Dopo il pranzo, per coloro che lo desiderano, è possibile riposare negli appositi spazi relax o proseguire le attività ricreative e/o riabilitative pomeridiane programmate.

Alle ore 16.00 è prevista la merenda pomeridiana

La giornata al Centro Diurno termina alle ore 17.30.

Ore 9: Accoglienza e spuntino

Ore 10: Cura della persona, attività riabilitativo-motorie, attività manuali, intellettuali e di svago,

scambio di esperienze con l'esterno (come da programma settimanale di animazione)

Ore 12: Pranzo

Ore 13: Relax

Ore 14.30: Cura della persona, socializzazione, attività manuali, intellettuali e di svago, scambio di esperienze con l'esterno (come da programma settimanale di animazione)

Ore 16: Merenda

Ore 16.15: Cura della persona, socializzazione, attività manuali, intellettuali e di svago, scambio di esperienze con l'esterno (come da programma settimanale di animazione)

Ore 17:30 Uscita

4.2. L'Ufficio Amministrativo e il Coordinamento dei Servizi

Tutte le pratiche amministrative relative all'ammissione, dimissione e comunque connesse con la permanenza dell'utente nella struttura vengono svolte presso l'**Ufficio Amministrativo (tel. 055/090340)**, nel seguente orario:

Orario e giorno settimana
9.15 -12.45 Lunedì -Venerdì

La Direttrice inoltre sarà a disposizione dei familiari o dei rappresentanti legali del Residente previo appuntamento allo 055/980340.

La Coordinatrice dei Servizi della Cooperativa Giocolare dr.ssa Laura Petrioli riceve dal martedì al venerdì previo appuntamento telefonico al 3383937310.

4.3. I medici e la consulenza medica specialistica

Durante il giorno garantiamo ai nostri Residenti l'assistenza medica tramite il medico di medicina generale convenzionato con la Regione, scelto dal Residente al momento dell'ingresso, mentre durante la notte è la guardia medica ad occuparsi delle emergenze.

È inoltre presente un Geriatra per 6 ore settimanali, il quale svolge attività di consulenza clinica all'anziano, in stretta collaborazione con il MMG e nelle more delle funzioni e delle responsabilità da esso esercitate; fornisce all'equipe multidisciplinare indicazioni di gestione del residente.

4.4. Il Servizio Infermieristico

L'assistenza infermieristica è erogata da un gruppo di infermieri nel rispetto degli standard previsti dal DPGR 2/R/2018. *La supervisione del servizio sanitario e socio sanitario in generale per tutta la struttura è garantita dal **Medico Geriatra**. Inoltre sarà individuato un **Coordinatore Infermieristico** all'interno del gruppo degli infermieri.*

Gli infermieri hanno i seguenti compiti:

- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- servizio farmacia
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti (con controllo ematico annuale assistenza alla visita cardiologica e ECG)
- controllo dell'alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell'alvo
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche, in particolare la struttura si è dotata a proprie spese di medicazioni specifiche (medicazioni avanzate) per la migliore e più veloce guarigione di piaghe da decubito e lesioni

- controllo dell'integrità cutanea
- prenotazione visite ed esami esterni con relativa organizzazione del trasporto
- mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero ospedaliero

4.5. Il Servizio di Terapia Riabilitativa

Il servizio è erogato da due Fisioterapisti, nel rispetto degli Standard previsti dal DPGR 2/R/2018. Il Fisioterapista (di seguito TdR) assume un ruolo centrale nella vita della RSA giacché ricopre una doppia funzione: da una parte effettua l'intervento prettamente fisioterapico rivolto al Residente e dall'altra esercita una funzione formativa e di supervisione sulle altre figure professionali. Il lavoro di attività fisioterapica volta al recupero o al mantenimento delle capacità fisico-motorie e funzionali dei singoli Residenti avviene sulla base degli obiettivi specifici definiti nei PAI.

Il TdR sviluppa una Programmazione mensile e settimanale tenendo conto delle altre attività quotidiane in cui è impegnato il Residente, degli interventi delle altre figure professionali e soprattutto in base a quanto indicato da MMG e Specialisti ed agli obiettivi indicati nel PAI di ciascun Residente. Effettua preliminarmente osservazioni e valutazioni funzionali somministrando test e scale scientificamente validate volte a rilevare il livello di equilibrio, la stabilità dell'andatura e il rischio caduta, le capacità fisico-motorie residue. Definisce quindi, per ogni Residente, gli obiettivi di mantenimento e/o recupero e le necessarie attività fisioterapiche con o senza ausili, partecipando alle riunioni di elaborazione e verifica dei PAI. Verranno quindi effettuate le seguenti attività tarate sul livello di compromissione fisica e sulle capacità motorie residue dei Residenti: ► Attività di gruppo: rivolte a pazienti disomogenei per patologia accumulati dalla motivazione a partecipare: ■ Ginnastica dolce in gruppo (calibrata per deambulanti e non deambulanti); ■ Ginnastica e stimolazione sensoriale con sottofondo musicale; ■ Memory Training; ■ Terapia occupazionale, Esercizi di Psicomotricità e Riabilitazione cognitiva anche *in collaborazione con l'Animatore*; ► Attività individuali (Residenti deambulanti): ■ Attivazione motoria attraverso attività ludiche; ■ Esercizi di Respirazione; ■ Esercizi di coordinazione; ■ Percorsi ad ostacoli; ■ Esercizi di contrasto al dolore cronico; ■ Massaggi e mobilizzazioni, passive, attivo-assistite e attive (a letto e in palestra); ■ Deambulazioni assistite; ■ Educazione all'esecuzione di esercizi individuali di auto mobilizzazione e rinforzo per tronco, rachide cervicale, arti superiori ed inferiori, ■ Utilizzo di attrezzature (cyclette, pedaliera, tavola propriocettiva, cerchi, bastoni,...). ► Attività individuali (Residenti non deambulanti o allettati): ■ Rinforzo muscolare arti superiori; ■ Massaggi e mobilizzazione (a letto e in palestra) e Gentle Touch; ■ Rieducazione funzionale ai passaggi posturali e trasferimenti; ■ Esercizi da seduti; ■ Esercizi di Respirazione; ■ Deambulazioni assistite con ausili; ■ Esercizi di mobilizzazione assistita e passiva; ■ Mantenimento di posture degli arti inferiori; ■ Magneto Terapia e Tens Terapia. Per l'attuazione dei programmi la fisioterapista si avvale anche della collaborazione dell'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psicomotoria.

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

Le attività di riabilitazione si svolgono principalmente in un apposito locale attrezzato con lettino, spalliera, parallela con ostacoli, elettrostimolatore e altre attrezzature minute per la riabilitazione o il mantenimento delle funzioni residue.

4.6. L'Animazione

L'attività educativa-animativa all'interno della RSA/RA/CD è svolta da due Animatori, nel rispetto degli Standard previsti dal DPGR 2/R/2018.

L'animatore provvederà a: ■ Elaborare, in collaborazione col Coordinatore, una *programmazione annuale, mensile, settimanale e giornaliera delle attività*. Le attività proposte dall'Animatore vengono

diversificate nella metodologia e nei materiali in base al periodo dell'anno in cui vengono proposte (programmazione STAGIONALE). È prevista anche una programmazione MENSILE di eventi a frequenza periodica in cui si prevede: Compleanno, festeggiato nel giorno stesso di nascita di ciascun Residente coinvolgendo familiari e conoscenti; Gite in base alle preferenze dei Residenti, si prevedono almeno 12 uscite all'anno con una maggiore frequenza nel periodo primaverile ed estivo per rivivere le tradizioni locali e riscoprire i luoghi di vita; partecipazione ad eventi del territorio (fiere, sagre, ecc...); Festività e Ricorrenze come da calendario; Feste e momenti di socializzazione in struttura.

L'animazione socioeducativa è per sua natura una disciplina che si interseca e va a completare il lavoro degli altri professionisti previsti nella struttura; per questo distingueremo gli interventi in base alle seguenti aree:

- 1) area dell'autonomia: attività occupazionali mirate a stimolare la capacità di svolgere in autonomia le azioni di vita quotidiana e assolvere da soli i compiti più elementari;
- 2) area cognitiva: attività finalizzate al potenziamento delle abilità cognitive come memoria, linguaggio, ragionamento logico, orientamento spazio-temporale e prassia procedurale, per la prevenzione dell'invecchiamento mentale, basate sulla plasticità neuronale, secondo cui gli stimoli cognitivi e sociali possono creare nuovi circuiti e connessioni tra le cellule cerebrali lungo tutto l'arco di vita;
- 3) area motorio-funzionale: attività finalizzate a incentivare il movimento e il recupero funzionale laddove compromesso (es. a seguito di traumi o patologie) realizzate con la collaborazione del TdR nella sala animazione a piano terra o in palestra o negli spazi esterni, quando possibile, eventualmente con l'ausilio di base musicale ed attrezzi. Comprende anche attività artistiche e creative manuali;
- 4) area socio-relazionale e ludico ricreativa: le attività hanno lo scopo di incoraggiare l'espressione delle emozioni, le relazioni sociali all'interno del gruppo e il senso di appartenenza ad esso ma anche di evitare isolamento, apatia, ansia, depressione e ridurre i BPSD.

4.7. La cura e l'assistenza del Residente

L'Assistenza alla persona è garantita attraverso il lavoro di Operatori Socio Sanitari e Addetti all'Assistenza di Base presenti nella struttura in tutto l'arco delle 24 ore, nel rispetto degli Standard previsti dal DPGR 2/R/2018.

Gli Addetti all'Assistenza vengono assegnati al nucleo stabilmente, in modo che ogni gruppo di lavoro possa approfondire la conoscenza dei Residenti presenti nel nucleo rafforzando la personalizzazione del servizio. E' nominato un Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), che: ■ Condivide con il personale i documenti prescrittivi definiti con l'Ente e ne assicura il controllo della corretta applicazione; ■ È responsabile dell'organizzazione e del monitoraggio del lavoro degli operatori (turnistica, pianificazione attività, rapporti con i Sindacati, riunioni di équipe, ...); ■ Controlla i depositi e i magazzini assistenziali, guardaroba, comunicando eventuali materiali in esaurimento o in scadenza; ■ Partecipa alla pianificazione assistenziale individualizzata/integrata per ogni utente (PAI) e controlla l'aggiornamento delle scale di valutazione; ■ Partecipa all'equipe multidisciplinare per riunioni programmate o urgenti per la discussione dei casi e per le problematiche organizzative del servizio.

Evidenziamo che nella relazione continua e quotidiana con il Residente, l'Addetto all'Assistenza è chiamato ad un'attenzione costante e personalizzata alle esigenze e peculiarità del Residente. Le parole chiave sono **accoglienza, empatia, ascolto, propositività**. L'umanizzazione dell'assistenza è costantemente ricercata e realizzata con l'esecuzione discreta e delicata delle attività quotidiane: **Risveglio**: passando una prima volta per svegliare il Residente senza alzarlo, con un tempo di relax nel letto prima dell'igiene del mattino; **Igiene**: stimolando costantemente l'autonomia, assicurandosi del gradimento delle modalità di esecuzione e dei prodotti utilizzati e cercando di assecondare il più possibile le richieste particolari – per es. l'utilizzo di creme, sotto stretto controllo medico; **Estetica**: cura dell'abbigliamento e dell'aspetto si basano sull'abilità di far scegliere gli indumenti da indossare ma anche, ad es. uno smalto per le signore; **Assistenza al pasto e all'idratazione**: l'attività dell'OSS, su indicazione degli INF, è finalizzata a monitorare alimentazione e idratazione dell'anziano, curando la proposta delle pietanze, eseguendo con calma e gentilezza l'aiuto nell'assunzione, cogliendo il momento come occasione di relazione, per es. tramite il racconto di un episodio della giornata o della vita della struttura;

Accompagnamento alla deambulazione: stimolando l'autonomia, incoraggiando e garantendo in ogni momento la propria presenza a tutela della sicurezza del Residente, cogliendo l'occasione per piccoli momenti di conversazione in cui verificare lo stato d'animo del Residente, desideri, e interessi; **Igiene dell'unità di vita del Residente:** con la cura e l'attenzione costante alla creazione e mantenimento di uno spazio privato e personale, che sia percepito come familiare e accogliente dalla persona che lo abita.

4.8. L'equipe multidisciplinare

Nella Struttura è istituita una ***Equipe Multidisciplinare*** composta dalla Direttrice dell'ASP, dal Coordinatore dei Servizi, dal Coordinatore Infermieristico, dal Responsabile Assistenziale, dal Fisioterapista e dall'Animatore.

I principali momenti di confronto multidisciplinare si strutturano in:

- Riunioni settimanali dell'equipe multidisciplinare per la programmazione e il coordinamento delle diverse attività;
- Riunioni mensili volte a favorire il confronto tra figure professionali e l'omogeneità del servizio ed incentrate su: discussione di casi complessi, presentazione di nuovi o aggiornati Documenti Prescrittivi e condivisione dei metodi di lavoro, focus tematici correlati a problematiche di volta in volta emergenti;
- Riunioni trimestrali di elaborazione/verifica dei PAI (o in caso di mutata condizione del Residente): in cui vengono coinvolti operatori sempre diversi (1 per ciascuna delle 4 figure assistenziali) in modo da garantire una partecipazione allargata al maggior numero di operatori e facilitare la circolazione delle informazioni sul Residente.

L'organizzazione individua un Risk Management Team, composto dal Coordinatore della struttura, dal Medico Geriatra, dal Coordinatore INF e dal RAA. Il Team si assicura che le procedure e i protocolli riferiti agli eventi avversi siano conosciuti ed applicati da tutto il personale, che i dati sugli eventi avversi siano raccolti ed aggiornati, elaborano gli indicatori ed individuano le eventuali criticità sulle quali intervenire con formazione specifica, modifiche organizzative (piani di lavoro, organizzazione degli spazi), modifiche procedurali. Mensilmente si riunisce per analizzare gli eventi critici occorsi nel mese precedente, alla presenza della Direzione o del RAQ dell'ASP. Annualmente redigono e sottopongono alla verifica della Direzione della Cooperativa e della ASP il **P.A.R.M (piano annuale risk management)**.

4.9. La nostra cucina interna

Per la preparazione e distribuzione dei pasti la Casa di Riposo utilizza una cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale preparato e di grande esperienza.

I Menù proposti, sono ruotanti su quattro settimane invernale (dal 01-10 al 30-04) e quattro settimane estivo (dal 01-05 al 30-05). Tali Menù vengono variati, in base alle esigenze, annualmente, e ripresentati all'Asl per la vidimazione, poiché importante all'interno della struttura è non rendere l'alimentazione monotona.

I Menù, prevedono giornalmente piatti tipici tradizionali. Per realizzare le pietanze, vengono utilizzati solo fornitori Toscani e viene previsto l'acquisto di prodotti come ad esempio dei salumi, frutta e verdura e alcuni tipi di carne provenienti da fornitori della zona di Montevarchi, per arricchire il menù non solo con la tradizione ma anche con il km 0, viste le ricchezze del territorio. Sono previsti Menù per gli eventi, non solo durante le ricorrenze di calendario, ma anche in occasione di feste locali (es. Santo Patrono di Montevarchi) e della struttura (centenari, progetti speciali, ecc.). In tali occasioni il menù viene concordato con la Direzione ASP, il Coord., l'ANIM e i Residenti.

Sono inoltre garantite diete personalizzate per i Residenti che soffrono di varie patologie quali diabete o problemi gastroenterologici oltre diete semiliquide o liquide per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione e alimentazione particolari per soggetti portatori di sondino naso gastrico o PEG.

Il personale applica i principi cardine del sistema HACCP nella preparazione e realizzazione delle pietanze, che vengono sporzionate nei carrelli termici o nelle scatole termiche ed inviate nelle sale da pranzo. Per la somministrazione del pasto in camera viene fornito un vassoio termico, provvisto di attacco alla rete

elettrica al fine di mantenere in caldo gli alimenti, preparato dal centro cottura in base alla prenotazione personalizzata effettuata. *I vassoi termici con piatti monouso vengono utilizzati anche per gli isolamenti come previsto dalla normativa Covid.*

I pasti saranno serviti nei seguenti orari:

- colazione 08.00-09.00,
- pranzo 12.30-13.30 (12 per utenti maggiormente compromessi con bisogno di assistenza all'alimentazione),
- merenda 16.00-16.30,
- cena 18.30-19.30 (18.30 per utenti con assistenza all'alimentazione).

La prenotazione del pasto viene effettuata dagli Addetti all'assistenza per i Residenti autosufficienti e dagli INF per gli utenti non autosufficienti e successivamente consegnata al centro cottura, dove i cuochi giornalmente preparano le pietanze con l'utilizzo di derrate fresche consegnate da fornitori locali certificati, prediligendo l'utilizzo del Km 0 e di prodotti tradizionali.

4.10. Parrucchiere - Podologo

Ai Residenti della RSA e del Centro Diurno è garantita, compresa nella retta, una prestazione mensile da parte del Parrucchiere ed una prestazione mensile da parte del Podologo.

4.11. Lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana: lenzuola, federe, coperte e asciugamani attraverso un servizio esterno di lavanolo.

Il lavaggio e stiratura degli indumenti personali è curato invece dalla nostra lavanderia interna. Tale servizio non è previsto per il Centro Diurno.

4.12. Trasporto

Relativamente ai trasporti dei Residenti della RSA, restano a carico dei servizi sanitari territoriali ed organizzati a cura degli operatori della RSA i seguenti trasporti:

- Le visite, le altre prestazioni specialistiche e i ricoveri di non deambulanti in ospedale;
- Le dimissioni dal presidio ospedaliero
- Il rientro in RSA.

Gli operatori della Struttura di norma non accompagnano i Residenti all'esterno della stessa per l'effettuazione di prestazioni sanitarie.

Rimangono a carico del Contraente:

- Il trasporto dalla RSA a visite presso le Commissioni medico legali
- Il trasporto dei Residenti deambulanti in caso di ricovero ospedaliero programmato o visite / prestazioni specialistiche.

Il personale della Residenza avverte il Contraente circa la necessità di prenotare il trasporto a pagamento e chiede il consenso a procedere.

Non sono previsti i trasporti andata e ritorno dal domicilio al Centro Diurno.

4.13. L'assistenza religiosa

La casa di riposo offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico grazie alla collaborazione con il Parroco e i cappellani della Collegiata di Montevarchi, che celebrano la Santa Messa presso la nostra struttura **il sabato mattina, ore 10**. Ogni Residente è libero di professare la propria fede religiosa e verrà coadiuvato e sostenuto dal personale della residenza in tal senso.

4.14. La composizione della salma

Nel caso di decesso in struttura la casa di riposo la salma verrà trasportata nella nostra camera ardente. La

composizione della salma è a cura della famiglia o dell'agenzia di pompe funebri da essa incaricata. L'individuazione della ditta fornitrice del servizio è a totale carico dei familiari del Residente e gli operatori della struttura sono tenuti a non fornire alcuna indicazione in tal senso.

5. MODALITÀ DI ACCESSO

5.1 Ammissioni

RSA

Ingressi con titolo di acquisto

La RSA, essendo una Struttura accreditata e firmataria dell'apposito accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio – sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti previsto dalle delibere GRT n. 398/2015 e 995/2016, è inserita sul Portale della Regione Toscana dedicato all'offerta sociosanitaria residenziale toscana (Portale RSA) e, pertanto, risulta fra le Strutture che possono essere liberamente scelte dai cittadini toscani provvisti del titolo di acquisto erogato dal sistema pubblico.

Coloro che vogliono accedere alla Struttura con modalità convenzionata devono rivolgersi al Punto Insieme del Comune in cui risiedono ai fini della valutazione del bisogno. Il Punto Insieme del Comune attiverà l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) per la valutazione del grado di non autosufficienza del soggetto a seguito della quale proporrà o meno l'inserimento in graduatoria di priorità delle persone in attesa di ammissione in struttura. Raggiunto il proprio posto in lista di attesa sarà cura dei servizi socio sanitari territoriali competenti comunicare all'interessato la possibilità di ingresso in struttura.

Gli utenti in possesso del PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato), dopo aver ricevuto la comunicazione del diritto al titolo di acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, hanno dieci giorni lavorativi di tempo per indicare la Struttura prescelta tra quelle riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti i quali autorizzano l'ospitalità presso la Struttura prescelta entro i successivi due giorni lavorativi.

Successivamente l'assistito, i Servizi e la struttura prescelta concorderanno la data d'ingresso nella struttura stessa (che dovrà avvenire entro cinque giorni lavorativi dalla comunicazione della disponibilità del titolo d'acquisto da parte dei Servizi).

I Servizi confermeranno poi mediante invio all'assistito e alla struttura, prima dell'ingresso nella struttura stessa, di un'impegnativa- modulo contenente le informazioni del caso ed in particolare il PAP, le schede e le scale previste dalle procedure di valutazione multidimensionale, il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto e il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto. La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento dovrà confermare l'avvenuta ammissione ai Servizi.

La Struttura non potrà rifiutare l'inserimento di un assistito, anche proveniente da altra Zona – Distretto o da altra AUSL della Toscana che abbia esercitato il diritto di scelta, in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo di acquisto, compatibilmente con la disponibilità di genere nelle camere plurime e compatibilmente con le tipologie di modulo assistenziale previsto dal PAP.

Ingressi privati

La domanda di accesso privato viene inoltrata dall'utente o dal suo amministratore di sostegno/tutore direttamente alla ASP Montevarchi.

La domanda al momento della presentazione viene inserita in una lista di attesa seguendo le seguenti regole di precedenza:

1. Residenti in struttura come autosufficienti che hanno subito un peggioramento delle condizioni psico-fisiche;
2. Residenti nel Comune di Montevarchi.

Qualora vi siano posti liberi la direzione dell'Azienda provvede a chiamare dapprima i residenti in

struttura come autosufficienti che hanno subito un peggioramento delle condizioni psico-fisiche, successivamente i residenti nel Montevarchi, in ordine di inserimento nella graduatoria, e successivamente, in caso di nessuna richiesta di ingresso da parte di queste categorie, i residenti fuori Comune, sempre in ordine di graduatoria, nell'ordine di chiamata sarà necessario tener conto anche del sesso in base alla collocazione del posto letto che si è liberato.

Al momento dell'ingresso sarà effettuato un colloquio con l'anziano o i suoi familiari durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti, si consegna Carta dei Servizi, il Regolamento Interno, oltre alla sottoscrizione del Contratto di ingresso e la documentazione di ammissione allegata.

CENTRO DIURNO

In base alla vigente Convenzione tra l'Azienda USL Toscana Sud-Est e ASP-Montevarchi per l'erogazione di prestazioni semiresidenziali in favore di anziani non autosufficienti, **tutti gli 8 posti autorizzati per il Centro Diurno sono destinati al servizio in convenzione con L'Azienda sanitaria.**

Pertanto, l'accesso al servizio è gestito direttamente dalla Azienda USL Toscana Sud-Est. L'ordine di ammissione dei cittadini è definito sulla base di una graduatoria formata e gestita dai servizi competenti della Zona-Distretto Valdarno, secondo i criteri previsti dalla regolamentazione vigente in ambito zonale.

Possono accedere al Centro Diurno persone residenti nei Comuni della Zona Valdarno, ultrasessantacinquenni in condizione di non autosufficienza o di età inferiore ai sessantacinque anni con patologie degenerative assimilabili a decadimento senile, per le quali – ai sensi della LR 66/2010 e della DGRT n. 370/10 e smi - sia stata effettuata una valutazione multidimensionale e conseguentemente elaborato un piano assistenziale personalizzato (PAP) da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (di seguito indicata come UVM) operante nella Zona Valdarno nel quale sia prevista un'accoglienza semiresidenziale afferente al modulo PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI ai sensi del DPGR gennaio 2018, n. 2/R – “Struttura semiresidenziale per persone anziane” di cui all'art. 21, comma 1, lett. i), della L.R. 41/05.

Non possono accedere al servizio:

- persone allettate non mobilizzabili in carrozzina;
- PERSONE ANZIANE CON DISABILITA' COGNITIVO-COMPORTAMENTALE
- persone aventi già attivo un servizio residenziale.

L'ammissione al Centro Diurno avviene a seguito della trasmissione da parte degli uffici competenti della Zona-Distretto di residenza del cittadino di una comunicazione formale ove sia indicata:

- la tipologia dell'intervento richiesto;
- il periodo autorizzato;
- il calendario settimanale di frequenza;
- eventuali ulteriori disposizioni e informazioni relativamente alla retta a carico dell'utente.

Il soggetto gestore accoglie il Residente secondo le modalità previste nel vigente Regolamento Interno, dandone comunicazione entro cinque giorni agli uffici competenti della Zona-Distretto, per mezzo di modulo appositamente predisposto e fornito dagli uffici medesimi.

5.2 L'Accoglienza

In accordo con il Direttore dell'ASP, il Coordinatore dei servizi e il Coordinatore Infermieristico accolgono il Residente e famiglia e a seguire vengono presentate le altre figure professionali presenti. La camera verrà personalizzata, in collaborazione con i familiari, con oggetti cari al Residente. Il RAA e le altre figure professionali accompagneranno e aiuteranno a prendere conoscenza con i servizi principali, spiegando la giornata tipo. Seguono la visita del Fisioterapista, il colloquio con l'Animatore e verrà compilata la cartella informatizzata.

Periodo di ambientamento: le prime 3-4 settimane sono propedeutiche all'osservazione e valutazione, effettuata da tutte le figure professionali. Il periodo di ambientamento si conclude con la stesura del PAI

che viene definito entro 30 giorni.

5.3 La conservazione del posto

Per eventuali brevi periodi di rientro a casa o per degenze ospedaliere il posto viene conservato entro i termini disciplinati nel Regolamento Interno e indicati nel Contratto di ospitalità. Entro tali termini, per la conservazione del posto il Residente è tenuto al pagamento della retta giornaliera (per gli utenti con titolo di acquisto alla parte di quota sociale) decurtata del 70%. Il posto può essere conservato anche per periodi più lunghi, previa autorizzazione del Direttore, con la corresponsione della intera retta di ospitalità.

Per ulteriori dettagli si consulti il Regolamento Interno.

5.4 Dimissioni

Il Residente può essere dimesso dalla Struttura (RSA e Centro Diurno):

a) **Per richiesta diretta del Residente.**

RSA

Il contraente dovrà dare **preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni**. Qualora il Residente intenda dimettersi volontariamente al di fuori del progetto assistenziale concordato, in presenza di gravi rischi per la sua salute e incolumità, il Direttore darà preventiva notizia al Contraente, ai familiari di riferimento ed ai servizi competenti.

In caso di rinuncia a qualsiasi titolo o per qualsiasi causa, alla permanenza presso la Struttura, il Contraente è tenuto a dare un preavviso scritto, alla Direzione della Struttura, pari a 15 giorni, che decorrono dal giorno successivo alla ricezione di detto preavviso da parte del Gestore. **Il Contraente è obbligato al pagamento della intera retta a suo carico sino all'ultimo giorno di validità del preavviso.**

CENTRO DIURNO

Il contraente dovrà fare diretta richiesta alla competente UVM, nelle modalità previste, e contestualmente informare per iscritto il Gestore.

b) **Per decisione motivata della Struttura.**

RSA

Ai sensi dell'art. 6 dell'Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra Azienda Usl Toscana Sud Est e ASP-Montevarchi per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti presso ASP-Montevarchi, si prevede che: *“La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:*

- ❖ *“nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero”, e specificatamente nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica del Residente richieda un trattamento sanitario che la struttura non sia in grado di garantire;*
- ❖ *“per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito e dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura” ovvero nel caso i cui il rapporto fiduciario tra Residente e/o il Contraente e/o il Garante, i suoi familiari e gli operatori della Struttura venga meno, determinatosi in qualsiasi modo, e in particolare nelle fattispecie indicate, in cui Residente:*
 - diventi pericoloso per sé stesso o per gli altri Residenti;
 - abbia commesso reiterati atti di violenza, furti o minacce in danno di altri Residenti o del personale di servizio;
 - abbia ripetutamente violato le regole di convivenza previste dal Regolamento e questo faccia insorgere seri e comprovati motivi di incompatibilità con la vita in RSA;
 - qualora le stesse incompatibilità sorgano con uno o più parenti del Residente;
 - nel caso in cui un familiare somministri o autorizzi la somministrazione di qualsiasi tipo di medicinale o trattamenti alla persona, di bevanda o cibo, o senza previa autorizzazione della Direzione Sanitaria della Struttura, correttamente riportata nel fascicolo-sociosanitario;

- ❖ “per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo di acquisto a carico dell’assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale”, per un importo complessivo superiore a due mensilità, anche non consecutive, salvo diversi accordi di dilazione dei pagamenti previamente intervenuti col Gestore.

La comunicazione di dimissione sarà trasmessa dal Gestore all’interessato con un preavviso scritto di almeno 15 (quindici) giorni.

CENTRO DIURNO

- a. Ai sensi dell’art. 5 della Convenzione tra l’Azienda Usl Toscana Sud-Est e Asp di Montevarchi per l’erogazione di prestazioni semiresidenziali in favore di anziani non autosufficienti si prevede che: *“la dimissione degli ospiti, quando non sia decisa per diretta volontà dell’interessato o del legale rappresentante del medesimo, deve essere concordata con l’UVM di riferimento, con l’obbligo di coinvolgere nella decisione l’interessato ed i suoi familiari o chi ne eserciti la tutela, per la ridefinizione del PAP”*. **In caso di mancato tempestivo pagamento di due mensilità consecutive**, il contratto si intenderà risolto di diritto ex art. 1456 C.C., con notifica di risoluzione inviata con preavviso di 15 giorni, fermo restando il diritto del Gestore a richiedere tutte le somme dovute e non pagate.
- c) **Superamento dei termini di assenza temporanea** indicati di seguito:
- **RSA:** assenza superiore a:
 - 30 (trenta) giorni per ricovero ospedaliero;
 - 7 (sette) giorni per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia.
 - **CENTRO DIURNO:** assenza superiore a:
 - 30 (trenta) giorni per ricovero ospedaliero;
 - 7 (sette) giorni per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia
 - 15 (quindici) giorni per soggiorni climatici;
- Per tutti i tipi contrattuali, superati i termini suddetti, è possibile mantenere il posto, previa autorizzazione motivata dal Direttore, corrispondendo interamente la retta di degenza. Per informazioni rispetto alle assenze temporanee e al corrispettivo dovuto, si veda l’articolo 22.
- d) **revoca del consenso prestato al trattamento dei dati personali e/o dei dati di salute e/o al consenso allo svolgimento degli atti medici di tutela della salute;**
 - e) **estinzione o trasformazione della ASP-Montevarchi;**
 - f) **per ogni altro caso previsto dalla legge.**

La dimissione viene comunicata all’interessato con un **preavviso scritto di almeno 15 giorni**. Per i contratti in regime accreditato o convenzionato, verrà adottato provvedimento motivato del Direttore, previa comunicazione al Presidente del Consiglio di Amministrazione e della competente UVM, a garanzia del Residente.

Il Gestore si impegna, in caso di recesso dal contratto, dimissioni e trasferimento ad altra struttura, ove valutata la necessità di intervenire a garanzia della continuità delle cure, **a dare tempestiva comunicazione alla competente UVM e/o al Comune di residenza dell’utente (contratto RSA privato), oltre che al Contraente e/o al Garante ed i suoi familiari/rappresentante legale.**

Fermo restando il trasferimento in forma assistita il Residente dovrà provvedere a sua cura e spese a trasferirsi altrove, lasciando libero il posto. In caso di diniego, il trasporto con oneri a carico del Residente viene organizzato dalla struttura. In tal caso, previa comunicazione agli enti competenti, ASP-Montevarchi organizza il trasporto del Residente dimissionato al domicilio indicato nel contratto di ospitalità.

6. TARIFFE E PAGAMENTI

6.1 Tariffe

RSA

Gli utenti ospitati in RSA sono tenuti al pagamento mensile di una retta di ospitalità.

La retta complessiva per la RSA **in regime accreditato** ammonta a **106,30** euro/die ed è pari alla somma tra la quota sanitaria di **54,00** euro/die e la quota sociale in vigore di **52,30** euro/die.

La retta complessiva per la RSA **in regime privato** ammonta a **105,62** euro/die.

Tali importi sono stati fissati con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 1 del 27.01.2023 con **decorrenza dal 1° febbraio 2023**. Le suddette tariffe sono indicate nel vigente accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra L'azienda UsI Toscana Sud Est e ASP-Montevarchi per l'erogazione di prestazioni residenziali in favore di anziani non autosufficienti.

Il Residente in possesso di titolo di acquisto è tenuto a corrispondere pertanto la quota sociale, mentre la quota sanitaria è corrisposta al Gestore dall'Azienda USL competente.

Il Residente accolto in regime privato è tenuto alla corresponsione dell'intera retta di ospitalità.

Il Residente e/o il Garante si obbliga/obbligano in via solidale al pagamento della retta di ricovero, che è dovuta interamente per il giorno di ammissione, per gli effettivi giorni di presenza, e per il giorno del decesso, qualora avvenga in Struttura. Il giorno della dimissione non viene addebitato. Le giornate di assenza temporanea, per ospedalizzazione o vacanza, sono soggette allo sconto del 30% sulla retta giornaliera, come disciplinato all'articolo 22 che segue.

Il pagamento della retta deve essere effettuato entro 10 giorni dalla data di emissione della fattura. Decorso tale termine, il Residente risulterà moroso, e verranno attivate le procedure per il recupero crediti indicate nel Regolamento vigente in materia (approvato con deliberazione del CdA n. 13 del 5.12.2020 e aggiornato con deliberazione del CdA n. 6 del 23.05.2023).

La Retta Giornaliera potrà subire delle variazioni, per determinazione del Gestore e/o degli Enti preposti anche successivamente alla sottoscrizione del presente contratto, sulla base dell'aumento dell'indice ISTAT, dell'incremento delle utenze/acqua/rifiuti ecc. e delle tasse e oneri comunali, dei maggiori oneri derivanti dagli aumenti contrattuali del personale, dei maggiori oneri derivanti dagli adeguamenti a normative nazionali e regionali, degli oneri derivanti da modifiche dell'organizzazione della residenza. Il Gestore comunicherà al Contraente con raccomandata A/R, con raccomandata a mano o con altro mezzo ritenuto idoneo, che la Retta giornaliera ha subito variazioni almeno 30 giorni prima dell'applicazione delle nuove tariffe. Il Contraente avrà diritto di recedere dal presente contratto mediante comunicazione scritta da far pervenire al Gestore entro 15 giorni dall'avvenuta informativa, in difetto la variazione si riterrà accettata.

Retta Giornaliera RSA:

Tariffe in regime convenzionato:	Retta (euro/die): 106,30 €
<u>Quota sociale</u>	<u>52,30 €</u>
<u>Quota sanitaria</u>	<u>54,00 €</u>
Tariffe in regime privato:	Retta (euro/die): 105,62 €

Tipologia Contratto	
Contratto Definitivo	A revoca
Contratto Temporaneo (durata max 180 giorni)	Dal ___/___/___ al ___/___/___

CENTRO DIURNO

Gli utenti ospitati nel Centro Diurno sono tenuti al pagamento mensile di una retta di ospitalità.

La retta complessiva in regime convenzionato ammonta a 62,40 euro/die ed è pari alla somma tra la quota sanitaria di 32,40 euro/die e la quota sociale in vigore di **30,00** euro/die.

L'importo della quota sociale è stato fissato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 5 del 18.04.2023 con **decorrenza dal 1° giugno 2023**. La quota sociale è indicata nella Convenzione tra l'Azienda USL Toscana Sud-Est e ASP-Montevarchi per l'erogazione di prestazioni semiresidenziali in favore di anziani non autosufficienti.

L'utente in possesso dell'autorizzazione alla fruizione del servizio è tenuto a corrispondere pertanto la quota sociale, mentre la quota sanitaria è corrisposta al Gestore dall'Azienda USL competente.

Il Residente si obbliga al pagamento della retta di fruizione, che è dovuta interamente per il giorno di ammissione, per gli effettivi giorni di presenza, e per il giorno del decesso, qualora avvenga nella Residenza. Il giorno della dimissione non viene addebitato. Le giornate di assenza temporanea, per ospedalizzazione o vacanza, sono soggette allo sconto del 30% sulla retta giornaliera, come disciplinato all'articolo 22 che segue.

Relativamente alle modalità e i termini di pagamento, nonché alle misure per la gestione del cliente moroso, valgono le disposizioni sopraindicate per la RSA.

Retta Giornaliera Centro Diurno:

<i>Tariffe in regime convenzionato:</i>	<i>Retta (euro/die)</i>
Quota sociale	30,00 €
Quota sanitaria	32,40 €

7. COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

ASP-Montevarchi e Giocolare, Cooperativa esecutrice dei Servizi all'interno della struttura, hanno armonizzato i propri SGQ che prevedono adozione, diffusione e applicazione di Documenti prescrittivi (associati ad azione di raccolta dati e monitoraggio), ma anche di un **Sistema di Indicatori** che, oltre a soddisfare i requisiti della UNI EN ISO 9001, consente di tenere sotto controllo efficacia ed efficienza dei principali processi di erogazione dei servizi. È stato assunto in toto il sistema di indicatori predisposto e recentemente aggiornato dalla Regione Toscana per i percorsi di **Accreditamento dei servizi socio-sanitari**, anche in relazione all'annuale "**Verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti**" richiesta dal sistema regionale di autovalutazione (che consente di rilevare dati che sono oggetto di accurata analisi e riflessione condivisa da parte dell'equipe assistenziale e con l'ASP). Questi Indicatori costituiscono obiettivi di qualità a cui tutti i professionisti devono tendere nella propria pratica quotidiana e per i quali sono chiamati ad effettuare registrazioni e raccogliere informazioni e dati.

Tale sistema integrato di qualità e accreditamento, oltre a guidare la corretta esecuzione delle attività indicando, ai diversi responsabili le modalità operative di svolgimento delle attività stesse, consente di garantire tutti gli standard richiesti dalla normativa per il mantenimento dell'accreditamento della struttura.

8. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

8.1 L'orario delle visite

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio.

Nell'ottica di agevolare il Residente nel mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale, coerentemente con il Regolamento interno, l'accesso alla struttura da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è libero nei seguenti orari:

- **dalle 09.00 alle 20.00**

Il Residente gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono segnalate dal medico di fiducia o dall'infermiere del Residente stesso.

Ciascun utente può entrare ed uscire dalla struttura ad ogni ora del giorno.

Ciascun Residente deve dare preventiva comunicazione al Personale addetto nel caso di assenza dai pasti e in caso di rientro serale dopo le 21.00.

Le modalità di visite ai Residenti potranno subire variazioni in ragione delle normative nazionali e regionali che stabiliscono le misure volte al contenimento del virus Covid 19 e di altre infezioni.

8.2 Alloggio

La Casa di Riposo è dotata di camere singole, doppie, triple e quadruple.

L'alloggio viene assegnato al Residente, al momento del suo ingresso in Struttura, dalla ASP, tenendo conto dei locali disponibili, delle sue condizioni psico – fisiche, nonché delle sue eventuali preferenze.

La Direzione si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale.

Ciascun Residente può personalizzare il proprio alloggio nei limiti consentiti dalla Direzione dell'Ente e comunque compatibilmente con le esigenze altrui.

8.3 Comunicazioni con l'esterno

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno a qualunque ora del giorno.

La posta in arrivo e in partenza è gestita dall'ufficio amministrativo, che provvede anche a comunicare telefonicamente ai parenti la presenza di posta in giacenza.

8.4 Diritti dell'utente

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

Nella struttura tutti i Residenti 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.

Sono applicate le buone pratiche per la prevenzione di rumori molesti

8.5 Doveri del residente

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

Le seguenti norme trovano applicazione per gli utenti dei servizi:

L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura. L'arredamento delle camere, con l'autorizzazione della Direzione, può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli

È assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas (es. fornelli elettrici, stufe, ecc...) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi

È altresì vietato:

- mantenere nell'alloggio animali di qualsiasi genere ed armi (anche se munite di autorizzazione di P.S.);
- tenere nell'alloggio cibi e bevande deteriorabili;
- ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con il Residente;
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente delle RA è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
- Dove possibile, è consentito l'uso di apparecchi audio – video (TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire nel rispetto della quiete degli altri utenti.
- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.
- Sono applicate le buone pratiche per la prevenzione di rumori molesti
- È assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura
- Se i Familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Direzione.
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente al personale di reparto.
- I Residenti saranno tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e all'immobile della Residenza per causa della propria incuria o trascuratezza

9. LE FORME DI PARTECIPAZIONE

9.1 L'organismo di rappresentanza

L'art. 28 del Regolamento Interno, approvato con deliberazione del CdA n. 7 del 23 maggio 2023, regola il funzionamento dell'Organismo di rappresentanza. Esso è così composto:

- fino a 3 (tre) rappresentanti dei Residenti, a discrezione dell'Organismo stesso;
- fino a 6 (sei) rappresentanti dei familiari e/o rappresentanti legali dei Residenti, a discrezione dell'Organismo stesso;
- 2 (due) rappresentanti delle Associazioni di Volontariato.

Riguardo alla individuazione dei componenti l'organismo di rappresentanza vengono seguiti i seguenti criteri:

- I rappresentanti dei Residenti vengono designati direttamente dai Residenti nel corso di una riunione collettiva.
- I rappresentanti dei familiari e/o rappresentanti legali dei Residenti vengono designati autonomamente dagli interessati.
- I rappresentanti delle Associazioni di Volontariato vengono designati dalle associazioni aventi rapporti di collaborazione e frequentazione della Struttura.

L'organismo di rappresentanza funziona autonomamente nelle forme organizzative che ritiene più opportune. Esso viene costantemente reintegrato nei componenti che, per qualunque causa, cessino di farne parte. Il suo funzionamento è comunque pienamente legittimato anche con la sola presenza di almeno metà dei componenti. Esso può chiedere la partecipazione alle proprie sedute degli Amministratori e/o del Direttore dell'Azienda. L'Organismo Eletto ha potere di rappresentanza per i familiari/rappresentanti legali dei Residenti, ad essi deve rendicontare le decisioni prese o esso comunicate.

L'organismo di rappresentanza prende atto degli standard di qualità garantita e delle rilevazioni di qualità percepita dagli utenti, dai familiari e dagli operatori, prodotti e pubblicati dal soggetto erogatore. Sulla base dei risultati delle suddette rilevazioni, l'Organismo formula rilievi, proposte e suggerimenti utili a migliorare il grado di soddisfazione di utenti, familiari e operatori rispetto al servizio.

Le proposte dell'Organismo vengono analizzate e tradotte in azioni correttive da parte del soggetto gestore.

ASP-Montevarchi mette a disposizione gratuitamente un locale della Struttura per le riunioni dell'Organismo di rappresentanza.

9.2 I reclami ed i suggerimenti

L'utente può inoltrare suggerimenti, elogi o segnalazioni di disservizi compilando gli appositi moduli (Allegato 4 "Scheda reclamo" e Allegato 3 "Scheda elogio – suggerimento" alla Carta dei Servizi) e recapitarlo all'Azienda con le seguenti modalità:

- tramite servizio postale, o per e-mail a direttore@asp-montevarchi.com;
- tramite consegna a mano all'Ufficio amministrativo, o deposizione nella cassetta contrassegnata.

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura della Direzione per lo studio del caso e l'adozione degli opportuni provvedimenti.

La risposta verrà fornita entro 30 gg. dalla data di ricezione della segnalazione.

Sarà promosso un incontro con l'autore della segnalazione per la condivisione della problematica e delle azioni di miglioramento messe in campo.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

La scheda elogio/suggerimento, la scheda reclamo e la cassetta ove lasciare le comunicazioni sono poste presso l'ingresso di via Pascoli, 45.

9.3 Il volontariato

L'Azienda promuove la collaborazione con le Associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi interni. In particolare, nella struttura sono attive e presenti AVO (Associazione Volontari Ospedalieri) e AUSER (Associazione per l'invecchiamento attivo), che svolgono le proprie attività istituzionali in convenzione con ASP.

ALLEGATO 1 CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI

È stata adottata anche dall'associazione europea dei direttori di case per persone anziane -Ede-, con l'impegno di applicarne i principi nelle rispettive strutture e a favorirne la presenza nelle politiche sociali.

TITOLO PRIMO

Qualità di vita

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed inbuone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamati,

- il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Tutto ciò premesso

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero

arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.

3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitarne l'accesso.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.
7. Ci impegniamo a riconoscere ed a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

TITOLO SECONDO

Adattamento permanente dei servizi

1. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
2. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
3. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
4. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
5. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alla persona anziana.
6. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi Paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella Carta ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegneranno reciprocamente.

TITOLO TERZO

Accesso alle cure

1. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana sia globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
2. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.
3. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un inquadramento sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.
4. Auspichiamo che in tutti i Paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.
5. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.
6. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma anche sia valorizzata nello

spazio sociale europeo.

TITOLO QUARTO

La flessibilità dei finanziamenti

1. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologia di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.
2. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiare in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.
3. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.
4. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.
5. Consideriamo la politica gerontologia come fonte, in tutti i Paesi d'Europa, di attività economia e di impiego, oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.
6. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.
7. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forze istituzionali e le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.
8. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.
9. Ci impegniamo ad essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo, collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologia europea ed a un suo continuo miglioramento.

ALLEGATO 2 FOGLIO DI ACCOGLIENZA

Informativa per l'accoglienza

Gentile Signora/Signore,

Fra qualche giorno Lei sarà accolto nella NOSTRA RESIDENZA le diamo il benvenuto insieme a qualche informazione utile a lei ed ai suoi familiari. Per facilitare la sua permanenza abbiamo predisposto questo foglio informativo che contiene alcune indicazioni utili.

L'ingresso in Residenza

Il giorno dell'ingresso, la S.V è pregata di presentarsi nella Residenza tra le 10,00 e le 11,00, o nel pomeriggio dalle 15,30 alle 17,00 in modo tale da poter essere seguito da tutti i componenti dell'equipe multiprofessionale della residenza. È opportuno che la persona di riferimento sia presente per facilitare l'inserimento e per fornire tutte le informazioni necessarie alla gestione del Residente.

Documentazione

Al momento dell'ingresso dovrà portare con sé la seguente documentazione:

- Originale della Tessera sanitaria del Residente;
- Originale della Carta d'identità del Residente;
- Copia Documento Carta d'identità del Contraente e/o Garante;
- Copia del Codice fiscale/tessera sanitaria del Contraente e/o Garante;
- In caso di Amministratore di Sostegno, Tutore, Curatore, Procuratore Speciale, Decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- Originale tessera esenzione o mod. E01;
- Copia della domanda o verbale di invalidità o verbale di invalidità, copia domanda o verbale di accompagnamento;
- Eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria e medica in possesso;
- Eventuali Compartecipazioni alla corresponsione della quota sociale;
- Tessera elettorale;
- Dichiarazione recente del medico di base circa l'insussistenza di malattie contagiose o situazione pericolose e contrarie alla vita di comunità;
- Certificazione medica con dosaggi e posologia per le terapie eventualmente in atto;

DISPOSIZIONI STRAORDINARIE COVID-19

Il Residente proveniente dal proprio domicilio per accesso programmato può accedere alla struttura solo se:

- ha effettuato il **tampone almeno entro le 48 h precedenti l'ingresso;**
- ha l'autocertificazione del Residente o del familiare o dell'Amministratore di Sostegno;
- ha superato la verifica dell'access point;
- è in possesso del certificato **rilasciato il giorno precedente all'ingresso dal MMG sullo stato di salute del paziente che attesta l'assenza di segni (riferiti dal paziente) e sintomi similinfluenzali e/o assenza di qualunque sintomo o segno patognomonico di caso sospetto, probabile o possibile di COVID-19;**

Corredo Personale

La Residenza fornisce la biancheria da letto e da bagno per gli utenti. È quindi necessario in modo indicativo, che al momento dell'ingresso dovrà portare con sé il seguente corredo:

- ✓ BEAUTY CON: Corredo da toilette (Pettine, spazzola, spazzolino da denti, dentifricio, rasoio elettrico)
- ✓ NECESSARIO PER MANICURE: (tronchesino, forbicine, lime) creme varie, deodoranti, profumi
- ✓ Eventuali contenitori per protesi dentarie e occorrente per la sua igiene
- ✓ Eventuali protesi e/o ausili
- ✓ 6 Canottiere/ magliette a manica corta
- ✓ 10 Slip in cotone (se continente)
- ✓ 6 Camicie da notte/pigiama
- ✓ 10 paia di calze di cotone/nylon
- ✓ 1 Vestaglia o giacca da camera
- ✓ 2 paia di scarpe chiuse
- ✓ 1 paio pantofole chiuse
- ✓ 1 paio pantofole aperte
- ✓ 5 Tute da ginnastica
- ✓ 6 Cambi estivi (gonna/pantalone e camicia/ maglietta)
- ✓ 6 Cambi invernali (gonna/pantaloni e golf a manica lunga preferibilmente in misto lana)
- ✓ 1 Cappotto invernale
- ✓ 1 Giacca media pesantezza
- ✓ Plaid di pile per arredo letto

Il presente corredo dovrà comunque essere adeguato a seconda delle necessità del Residente. In ogni caso il Residente dovrà avere sempre a disposizione un numero adeguato di indumenti personali, tali da far fronte alle proprie esigenze.

Ausili

Al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere consegnati anche gli ausili protesici in dotazione o di cui abbisogna il Residente (es. carrozzina, deambulatore, materassino antidecubito e materiali per diabetici), tutti

Orario Delle Visite

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio; pertanto, in tale ottica, l'accesso ai singoli reparti di assistenza da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è libero nei seguenti orari: DALLE ORE 9,00 ALLE ORE 20,00. I visitatori debbono comunque rispettare le disposizioni contenute nel Regolamento Interno, una copia del quale è affissa nei reparti di assistenza, al piano terra, ed è consegnata al momento dell'ingresso. I visitatori sono pregati di rispettare la privacy e la sicurezza degli utenti e le indicazioni date dal personale della struttura. L'accesso a personale esterno è consentito negli spazi comuni e nelle camere, fatto salvo il rispetto della riservatezza e tranquillità dei Residenti. Al di fuori degli orari sopra citati l'accesso è consentito solo se concordato preventivamente con il Coordinatore della struttura e/o Direzione. Le modalità di visita ai Residenti possono subire variazioni in funzione delle direttive impartite a livello nazionale e regionale per il contenimento da Covid 19.

Assistenza Medica

L'assistenza medica è garantita dal proprio Medico di Medicina Generale. È prevista la presenza di un medico geriatra che fornisce consulenza gratuita ai residenti.

Farmacia

La Residenza può provvedere - su richiesta - all'acquisto dei farmaci da Lei utilizzati. In tal caso sarà tenuto al rimborso delle somme per quei farmaci non rientranti tra quelli forniti gratuitamente da S.S.N sia per legge che a seguito di particolari esenzioni del ticket. Nel caso invece che lei intenda provvedere in proprio all'acquisto dei farmaci necessari, è indispensabile che ne sia garantita sempre la piena disponibilità da parte del personale infermieristico del reparto.

Servizio di Lavanderia

La S.V. dovrà comunicare al momento dell'ingresso se provvederà autonomamente al lavaggio dei propri indumenti personali o preferisce incaricare la struttura di ciò. Al riguardo verrà compilato il modulo di presa in carico di tale gestione da parte del familiare e/o Amministratore di sostegno. **TUTTI GLI INDUMENTI E LA BIANCHERIA AL MOMENTO DELL'INGRESSO DOVRANNO ESSERE CONSEGNATI AL COORDINATORE** della residenza in modo tale da poter sottoscrivere le modalità di lavaggio da voi scelte.

- ✓ Tutti i capi reintegrati devono essere riportati su apposita scheda e consegnati personalmente al coordinatore di struttura.
- ✓ Tutti i capi al momento della consegna devono essere codificati dalla famiglia con apposita etichetta nominativa.

NUMERO DI RICONOSCIMENTO: _____

DISPOSIZIONI STRAORDINARIE COVID-19

Al momento dell'ingresso il personale mette a disposizione del Residente un cambio in attesa del lavaggio-sanificazione degli abiti personali. Tutto l'abbigliamento personale che entra nella struttura viene messo in un sacchetto dedicato e lavato a 60°-90° con aggiunta di sanificanti (stessa procedura di abbigliamento/biancheria contaminata). Qualunque oggetto in entrata nella struttura sarà posto all'interno di buste o sacchetti chiusi, nominato con nome e cognome del Residente, e mantenuto separato dalla busta di altri Residenti. La busta sarà lasciata in giacenza in un deposito appositamente predisposto per non meno di 48 ore prima di essere consegnati al Residente dopo essere stati disinfettati.

Personalizzazione degli Ambienti

Qualora la S.V. lo desideri può portare con sé piccole suppellettili o oggetti di arredo o tv per la stanza da letto che le sono particolarmente cari, previa comunicazione ed autorizzazione della struttura in relazione all'idoneità degli stessi in materia di sicurezza e prevenzione incendi. Il Residente durante la permanenza nella struttura può essere trasferito, previa corretta informazione in altra camera da letto.

Custodia di Valori

La struttura non garantisce beni per conto degli utenti. La gestione di beni e oggetti di valore è di esclusiva spettanza del Residente, dei familiari e di eventuali curatori/amministratori. La Residenza può gestire, qualora non sia in grado di farlo liberamente, piccole somme di denaro destinate alla soddisfazione di esigenze personali (caffè, ecc.). I familiari o gli altri soggetti di cui sopra possono consegnare esclusivamente al coordinatore di struttura tali somme, il quale è tenuto a rilasciare ricevuta scritta, che saranno utilizzate ad esclusivo beneficio del Residente documentando qualsiasi spesa effettuata.

Trasporto dei Residenti

I trasporti per le visite mediche, altre prestazioni specialistiche e i ricoveri dei non deambulanti in ospedale, le dimissioni dall'ospedale e il rientro in Residenza sono a carico dei servizi sanitari territoriali. La struttura provvedere ad organizzare i trasporti gratuiti e a pagamento, quest'ultimi dietro previa autorizzazione degli interessati.

Per qualsiasi informazione o altro si prega di attenersi al "Regolamento Interno" e alla "Carta Dei Servizi" o richiedere informazioni alla Direzione.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE

L'Equipe della Residenza

ALLEGATO 3 SCHEDE ELOGIO/SUGGERIMENTO

SCHEDE ELOGIO/SUGGERIMENTO

DATA:

Cognome e Nome dell'interessato:

Familiare di:

Recapito

PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

MOTIVAZIONE DI

- Elogio
- Suggerimento

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi art. 13 Reg. UE 2016/679

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da ASP-Montevarchi in qualità di Titolare del trattamento per la gestione dei reclami presentati in relazione ai servizi offerti/erogati direttamente da ASP Montevarchi o dagli altri soggetti operanti nella struttura della ASP stessa, nell'ambito dell'esecuzione dei propri compiti o comunque connessi all'esercizio delle attività previste nel servizio erogato. Il conferimento dei dati contrassegnati è obbligatorio ed il mancato inserimento non consente di accogliere il reclamo e di dar corso agli altri adempimenti connessi o conseguenti. I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione del procedimento e in ogni caso per tutto il periodo previsto dalle norme in materia di conservazione degli atti e documenti amministrativi. Il trattamento è effettuato anche con l'utilizzo di procedure informatizzate dai dipendenti di ASP Montevarchi addetti alla relativa procedura o interessati alla trattazione del reclamo ed eventualmente da collaboratori di ASP Montevarchi o dai soggetti esterni nominati come Responsabili del trattamento ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

I dati personali non sono oggetto di diffusione né comunicazione a terzi, salvo i casi previsti da specifiche disposizioni in materia. In ogni momento possono essere esercitati i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se sussistono i presupposti, nonché di opporsi al loro trattamento rivolgendo la richiesta a: ASP-Montevarchi con sede in via Pascoli, 45 52025 Montevarchi (AR). Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Firma

.....

ALLEGATO 4 SCHEDE RECLAMO

SCHEDE RECLAMO

DATA:

Cognome e Nome dell'interessato:

Familiare di:

Recapito

PERSONALE COINVOLTO

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi art. 13 Reg. UE 2016/679

I dati personali da Lei forniti saranno trattati da ASP-Montevarchi in qualità di Titolare del trattamento per la gestione dei reclami presentati in relazione ai servizi offerti/erogati direttamente da ASP Montevarchi o dagli altri soggetti operanti nella struttura della ASP stessa, nell'ambito dell'esecuzione dei propri compiti o comunque connessi all'esercizio delle attività previste nel servizio erogato. Il conferimento dei dati contrassegnati è obbligatorio ed il mancato inserimento non consente di accogliere il reclamo e di dar corso agli altri adempimenti connessi o conseguenti. I dati saranno conservati per il tempo necessario alla gestione del procedimento e in ogni caso per tutto il periodo previsto dalle norme in materia di conservazione degli atti e documenti amministrativi. Il trattamento è effettuato anche con l'utilizzo di procedure informatizzate dai dipendenti di ASP Montevarchi addetti alla relativa procedura o interessati alla trattazione del reclamo ed eventualmente da collaboratori di ASP Montevarchi o dai soggetti esterni nominati come Responsabili del trattamento ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

I dati personali non sono oggetto di diffusione né comunicazione a terzi, salvo i casi previsti da specifiche disposizioni in materia. In ogni momento possono essere esercitati i diritti previsti dall'art. 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ed in particolare il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica o la limitazione, l'aggiornamento se incompleti o erronei e la cancellazione se sussistono i presupposti, nonché di opporsi al loro trattamento rivolgendo la richiesta a: ASP-Montevarchi con sede in via Pascoli, 45 52025 Montevarchi (AR). Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Firma

.....