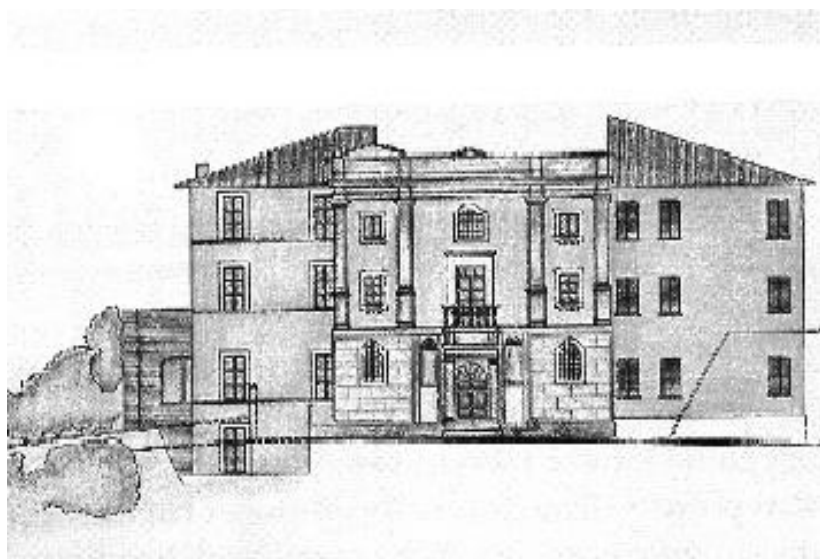




Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
***“Del Campana Guazzesi”***  
***San Miniato (PI)***  
***Residenza per Anziani***

---

# Carta dei Servizi



**Approvata dal Consiglio d'Amministrazione con deliberazione n° 11 del 30 dicembre 2013 rev.2**

Via P. Bagnoli, 1 - 56027 San Miniato (PI)

Tel. 0571 / 418252 Fax. 0571 / 418539 [www.delcampana.it](http://www.delcampana.it) e.mail: info@delcampana.it

Part. I.V.A. 01084470507 Cod. Fiscale 82000570505

## INDICE

	Saluto.....	pag. 4
1	<b>PRESENTAZIONE</b>	
	La Storia.....	pag. 5
	La mission.....	pag. 6
	I servizi erogati.....	pag. 6
	La struttura.....	pag. 6
	L'integrazione con il territorio.....	pag. 8
2	<b>PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO</b>	
	Assistenza qualificata e personalizzata.....	pag. 9
	Qualità della vita.....	pag. 9
	Diritto di partecipazione.....	pag. 10
	Dignità della persona.....	pag. 11
	Trasparenza.....	pag. 11
3	<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	
	Organigramma.....	pag. 12
	<i>Gli organi e il personale</i> .....	pag. 13
	Il Consiglio d'amministrazione.....	pag. 13
	Il Presidente.....	pag. 13
	Il collegio dei Revisori.....	pag. 13
	Il Direttore.....	pag. 13
	Le figure professionali all'interno della struttura.....	pag. 13
	Rapporto con i Servizi Sociali territoriali.....	pag. 14
	Volontariato.....	pag. 14
4	<b>L'AMMISSIONE</b>	
	Cosa fare per accedere alla residenza.....	pag. 15
5	<b>I SERVIZI DELLA RESIDENZA</b>	
	Schema.....	pag. 16
	Servizio di accoglienza e di inserimento.....	pag. 16
	Servizio di animazione e di socializzazione.....	pag. 17
	Servizio infermieristico.....	pag. 19
	Servizio di assistenza sanitaria.....	pag. 20
	Servizio di riabilitazione e rieducazione motoria.....	pag. 21
	Servizio di assistenza diretta alla persona.....	pag. 22
	Servizio di lavanderia-guardaroba.....	pag. 23
	Servizio di cure estetiche.....	pag. 24
	Servizio di manutenzione.....	pag. 25
	Servizio di assistenza spirituale.....	pag. 25
	Servizio di ristorazione e alberghiero.....	pag. 26

	Servizio amministrativo e direzione.....	pag. 27
6	<b>LA VITA NELLA RESIDENZA</b>	
	La giornata tipo del residente.....	pag. 28
	Gli orari di visita.....	pag. 29
	Gli spazi personali .....	pag. 29
	Gli spazi collettivi .....	pag. 29
	La vita comunitaria.....	pag. 30
	Il rapporto con la famiglia.....	pag. 30
	Disciplina della presenza degli animali domestici .....	pag. 31
	Dimissioni ed allontanamento.....	pag. 32
6	<b>LE TARIFFE</b>	
	La retta sociale.....	pag. 32
	Deposito cauzionale .....	pag. 33
	La retta vigente.....	pag. 33
	La quota sanitaria .....	pag. 33
	Le spese personali.....	pag. 34
7	<b>LA PARTECIPAZIONE</b>	
	<i>Rappresentanze</i> .....	
	Rappresentanze interne.....	pag. 34
	Rappresentanze esterne e volontariato.....	pag. 34
	<i>Meccanismi di tutela</i> .....	pag. 34
	Il reclamo.....	pag. 35
	Richieste verbali.....	pag. 35
	Richieste scritte.....	pag. 35
8	<b>DISPOSIZIONI VARIE</b>	pag. 36

## ***Gentile cliente***

***La Carta dei Servizi della Residenza per Anziani "Del Campana Guazzesi" di San Miniato che presentiamo è lo strumento che Le permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:***

- ***la nostra struttura***
- ***i nostri servizi***
- ***gli obiettivi prefissati***
- ***la qualità delle prestazioni assistenziali.***

***Ma non è solo un opuscolo informativo è anche lo strumento che Le consente :***

- ***di compiere al meglio le scelte che più rispondono ai Suoi bisogni,***
- ***di difendere e vedere garantiti i propri diritti,***
- ***di verificare che quanto da Noi dichiarato venga poi effettivamente realizzato.***

***In questo senso la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento principale di coinvolgimento del cliente-residente e del cliente-familiare che possono operare le scelte in modo attivo e consapevole e presentare osservazioni o eventuali reclami in caso di inosservanza di quanto in essa dichiarato.***

***Per l'Azienda rappresenta una dichiarazione di impegno a mantenere, e possibilmente a migliorare, i propri servizi in collaborazione con i residenti, i loro familiari e le associazioni del volontariato, dichiarandoci fin d'ora la propria disponibilità ad accogliere consigli e proposte e ad ascoltare con la dovuta attenzione eventuali rilievi.***

***La Carta dei Servizi, in ultima analisi, è un "contratto" fra l'Azienda ed il cliente, che ci impegniamo a rispettare.***

***La pubblichiamo così in questo semplice formato per potere avere modo di integrarla e correggerla più facilmente in modo agile ogni qual volta che se ne presenterà la necessità.***

***Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
"Del Campana Guazzesi"***

# 1. PRESENTAZIONE

## La storia

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Del Campana Guazzesi", nasce il 1 febbraio 2006, con decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n°15 del 24.1.2006, dalla trasformazione dell'ex IPAB Casa di Riposo e Fondazione "Del Campana Guazzesi".

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Del Campana Guazzesi" di San Miniato gestisce l'omonima Residenza per Anziani, ubicata in via Paolo Bagnoli e Piazza Pancole.

La struttura che ospita l'attività è situata nel centro storico medioevale della cittadina di San Miniato, ed è stata completamente ristrutturata nel 2000, conservandone l'impianto settecentesco.

In questo edificio, adiacente alla chiesa di Pancole, già nel Seicento si trovava "lo stanzone delle congreghe di Pancole" destinato agli incontri delle compagnie religiose e alla pia accoglienza dei poveri, a cui veniva distribuito il vitto.

Nel 1714 l'edificio venne ampliato ed il Vescovo Mons. Poggi vi fondò lo Spedale di San Niccolò di Bari, così intitolato per l'utilizzo che si fece delle rendite che provenivano dalla volontà testamentaria di Miniato Spagliagrani il quale, nel 1442, le aveva destinate sia per il mantenimento dell'altare di San Nicola dell'antica chiesa di Pancole, sia per l'istruzione dei chierici e della gioventù sanminiatese.

In memoria di ciò ogni anno, il 6 dicembre, viene celebrata dall'Azienda la festa del Santo.

Nel 1778 i locali dello Spedale di San Niccolò di Bari, detto anche Spedale degli Infermi vennero abbandonati, in base alla decisione del Granduca Pietro Leopoldo di unificare gli ospedali degli Infermi e Degli Esposti negli Spedali Riuniti, in piazza XX Settembre.

Nel 1914 l'edificio dell'ex Spedale di San Niccolò di Bari e l'ex chiesa di Pancole, che erano stati adibiti ad altri usi, vennero destinati al Ricovero di Mendicità per gli anziani, che sorse per volontà di un comitato cittadino di cui facevano parte molti cittadini illustri (fra cui Filippo Del Campana Guazzesi) e del Comune.

L'istituto fu eretto in Ente Morale nel 1925 e prese il nome di Del Campana Guazzesi, che aveva lasciato alla sua morte al ricovero un'ingente eredità.

Da un secolo la struttura è al servizio degli anziani e della collettività.

## **La mission**

L'obiettivo principale della Residenza per anziani "Del Campana Guazzesi" è quello di prendersi cura delle persone anziane, offrendo loro un'assistenza qualificata e personalizzata, cercando di garantire un ambiente sereno e familiare, offrendo servizi di qualità.

L'attività sociale, assistenziale e sanitaria dell'Azienda si svolge nell'ambito della programmazione degli Enti Locali ed è inserita nella rete dei servizi territoriali, in base all'art. 12 della L.R. 43/2004.

## **I servizi erogati**

La Residenza "Del Campana Guazzesi" ha una capienza di 60 posti letto residenziali dei quali: 12 sono destinati ad anziani autosufficienti e 48 a non autosufficienti, di cui 44 convenzionati con la locale Azienda U.S.L. e 4 destinati a posti privati o convenzionati extraterritorio.

Accoglie anziani sia a carattere vitalizio che temporaneo in accordo con i servizi sociali territoriali o in base alle richieste avanzate.

La struttura ha anche 4 posti come Centro Diurno per anziani non autosufficienti, di cui 2 convenzionati con l'Asl e 2 privati, e 3 posti per Centro Aperto per autosufficienti.

I posti per accoglienza semiresidenziale sono flessibili sia come orari e sia come modalità di usufruizione e sono aperti tutti i giorni della settimana.

Le persone ospitate in questi posti vengono gestite a livello integrato con i tre nuclei, in base all'organizzazione definita dall'èquipe socio-sanitaria.

## **La struttura**

La struttura è articolata in due edifici:

Casa Pancole e  
Casa Presenti.

Casa Pancole è destinata ad accogliere gli utenti non autosufficienti, dispone di 42 posti letto ed è articolata su tre piani:

Al piano terra di Casa Pancole si trova il Nucleo San Nicola, con 11 posti letto, ed i servizi igienici. Si trovano anche diversi servizi comuni come: la Direzione e gli uffici amministrativi, l'ambulatorio medico infermieristico, la cappella intitolata a San Nicola di Bari, la stanza mortuaria ed il "Salone delle Congreghe".

Al primo piano o degli “Alberi”, ci sono 15 posti letto (con 7 camere doppie e 1 singola) suddivisi in tre nuclei abitativi (Ulivi, Platani e Querce). A questo piano si trova un ampio salone utilizzato in parte per sala da pranzo ed in parte per soggiorno. Inoltre c’è una saletta (Lato strada, con veranda) N° 5 bagni, di cui 1 assistito, la stanza per il personale ed una stanza per adibita a cucinotto-magazzino per generi alimentari.

Al secondo piano o dei “Fiori”, ci sono 16 posti letto (con 7 camere doppie e 2 singole) suddivisi in tre nuclei abitativi (Rose, Girasoli e Mimose). A questo piano si trova un grande salone utilizzato in parte per sala da pranzo ed in parte per soggiorno. Inoltre c’è una saletta (Lato strada con veranda) N° 6 bagni, di cui 1 assistito ed una stanza per adibita a cucinotto-magazzino per generi alimentari. Oltre ad una stanza per il personale.

Casa Pancole è dotata di un ascensore-montalettighe, che la collega dal piano -2 al 2° e di un altro ascensore che la collega dal piano 0 al 2°.

Casa Presenti è dotata di 18 posti letto (di cui 6 per non autosufficienti e 12 autosufficienti) ed è suddivisa in tre piani:

- al piano terra (nucleo Matilde) ci sono 3 camere doppie per un totale di 6 posti letto e 3 bagni, di cui uno assistito, preceduti da un corridoio-soggiorno.
- al piano primo (nucleo Federico II) ci sono per ognuno 2 camere doppie e 2 singole, per un totale di 6 posti. Al piano si trova un ampio soggiorno che si affaccia sulla valle e 2 bagni.
- anche al piano secondo (nucleo Napoleone) ci sono per ognuno 2 camere doppie e 2 singole, per un totale di 6 posti. Al piano si trova un ampio soggiorno che si affaccia sulla valle e 2 bagni.

Casa Presenti è dotata di un ascensore-montalettighe, che la collega dal piano -1 al 2°.

L’organizzazione della giornata è strutturata su due piani per Casa Pancole (1° e 2° piano) e su uno spazio comune (il salone polivalente al -1) per Casa Presenti.

I due edifici storici sono collegati al piano -1 e al piano terra attraverso il giardino, aperto al pubblico, e la terrazza panoramica, che offre una magnifica vista sul Valdarno e sugli Appennini, e al piano inferiore sotto il livello stradale attraverso un salone polivalente.

Al piano -1 , oltre al salone polivalente, si trovano: la palestra per la riabilitazione, con “l’angolo del benessere”, il laboratorio della parrucchiera e della pedicure, la stanza per il personale e le animatrici, la sala da pranzo comune degli ospiti autosufficienti e non, salette TV e per il tempo libero, di cui una attrezzata per fumatori, ed altri locali di servizio.

La struttura è completata da un altro piano inferiore (quello -2), che accoglie servizi vari come il guardaroba centralizzato, la lavanderia, lo spogliatoio dipendenti, magazzini, scantinati, attrezzature e altri locali (n° 2) di foresteria utilizzati dal servizio sociale del Comune di San Miniato per ospitare persone in stato di disagio abitativo, che vivono autonomamente in questi locali (monolocale e bilocale).

Vi sono inoltre vari ambienti destinati ad impianti ed attrezzature.

Altri locali tecnici per impianti sono collocati all'esterno della struttura e sono raggiungibili dal piano -1 o dal parcheggio antistante il piano -2.

Nel parcheggio sono ospitate le macchine dei dipendenti o dei soggetti autorizzati per il carico e lo scarico o altre esigenze

## **L'integrazione con il territorio**

Gli spazi comuni (il giardino, la terrazza panoramica, lo spazio polivalente al piano -1 ed il salone al piano terra) sono stati pensati e sono attualmente utilizzati come ponte verso l'esterno, aperti a tutti i cittadini e alle loro associazioni.

Un elemento essenziale, per assicurare un'adeguata qualità della vita ai residenti e combattere qualsiasi emarginazione, è l'integrazione con la città ed il territorio.

L'integrazione avviene sia attraverso la rete dei servizi socio-sanitari che con attività ricreative e di animazione.

In tal senso la struttura è aperta al territorio e le varie attività ed iniziative organizzate dall'ASP, (ad es. mostre, concerti musicali, feste, tombole, spettacoli ecc.) sono sempre aperte alla partecipazione della popolazione, dei parenti dei residenti nella struttura, delle scuole, delle associazioni di volontariato.

L'ASP, compatibilmente con il servizio che eroga, mette a disposizione delle associazioni o dei vari soggetti del territorio i propri locali per attività ricreative, culturali, per sagre, feste, riunioni ed iniziative varie.

Il personale di animazione e assistenziale organizza frequentemente uscite e gite nel comune o in località del circondario, che offrano adeguate caratteristiche di accoglienza: feste all'aperto e non, rievocazioni storiche o tradizionali, partecipazione alle diverse manifestazioni del Comune, visite sul territorio, in molte occasioni vengono effettuati scambi ed incontri con altre strutture per anziani.



## **2. PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO**

### **Assistenza qualificata e personalizzata**

(Centralità della persona, personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza)

Il principale obiettivo è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata considerando la "persona", con il suo vissuto, i suoi affetti, la sua personalità e i suoi valori, al centro dell'attività di tutti gli operatori e dell'organizzazione.

Il residente è una persona, quindi, con tutti i suoi diritti, che vive e abita nella comunità della Residenza "Del Campana Guazzesi" e che gode del completo diritto di cittadinanza; il personale della struttura è impegnato a garantirne la piena affermazione fornendo risposte appropriate ai bisogni emergenti e cercando di assicurare il più alto grado possibile di qualità della vita.

L'Azienda adotta un metodo organizzativo che si basa sulla presenza di gruppi di operatori (èquipe), che cercano la relazione più diretta possibile con i residenti.

Il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) è lo strumento per portare avanti una politica assistenziale, che punta alla personalizzazione dell'assistenza socio-sanitaria, basandosi sulla professionalità e sulla qualificazione degli operatori.

Il nucleo, dove risiede l'anziano, l'èquipe di lavoro ed il PAI sono i tre elementi da sviluppare per puntare ad una sempre maggiore qualità dell'assistenza.

L'integrazione fra le diverse figure professionali interne e con quelle dei servizi territoriali è la garanzia per attuare un sistema assistenziale che guarda alla Persona nella sua complessità e unicità.

Gli operatori effettuano i loro interventi in base ai protocolli e alle procedure adottati dalla Direzione, affinché venga svolto un lavoro in modo professionale, corretto ed efficace. Questi protocolli vengono aggiornati costantemente, in base ad evidenze scientifiche, conosciuti ed attuati dagli operatori impegnati nel servizio e resi disponibili a chiunque li richieda.

La struttura partecipa ad iniziative di studio, ricerca, raccolta dati e confronto con altre realtà e con gli organismi preposti per migliorare la qualità dell'assistenza.

### **Qualità della vita**

(Benessere psico-fisico, autonomia, libertà)

La persona residente presso la struttura ha il diritto di conservare le proprie abitudini e i suoi stili di vita. A questo proposito risulta fondamentale il momento dell'accoglienza in struttura, fase in cui si costruisce il rapporto di reciproca fiducia fra la struttura e il nuovo arrivato ed in cui deve essere trasmesso e recepito un clima sereno e stimolante. In questo contesto l'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono necessariamente parte essenziale del programma di assistenza.

Fondamentale al riguardo risulta il concetto di autonomia personale: l'intento comune degli operatori deve essere quello del recupero o del mantenimento delle funzioni residue, intendendo per funzioni qualsiasi aspetto della vita quotidiana.

La valutazione dei bisogni viene effettuata, all'ingresso, dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.), costituita a livello di Distretto Sanitario, ed all'interno della struttura tramite l'èquipe socio-sanitaria, la quale provvede alla redazione del piano di assistenza individualizzato (P.A.I.), avente valenza sia assistenziale, sia sociale, sia animativa che relazionale, finalizzato a potenziare e/o a mantenere nella misura massima possibile il livello residuo di autonomia del residente e le capacità che possono essere migliorate.

L'operatore non deve sostituirsi all'anziano nelle diverse funzioni in cui si trova in difficoltà, ma deve incentivarlo a fare da solo per renderlo continuamente attivo e non fargli perdere le residue abilità.

Collegato al concetto di autonomia personale è il principio della libertà di movimento che è limitato solo dallo stato di salute dell'utente. La struttura ha da sempre perseguito il principio delle "porte aperte" sia verso l'interno che verso l'esterno in modo che la residenza riesca a rimanere parte attiva del territorio di riferimento: la struttura il più possibile aperta è la garanzia della piena libertà individuale. La volontà di mantenere il residente in contatto con la realtà esterna è perseguita costantemente dalla struttura.

## **Diritto di partecipazione** (residenti e famiglie)

La famiglia è una componente essenziale per garantire la qualità dell'assistenza, il suo apporto è importante per garantire la continuità delle relazioni e degli affetti per il residente. Per questo una collaborazione fra operatori della struttura e familiari è importante per creare un'alleanza terapeutica, che permetta l'attuazione di interventi assistenziali efficaci.

Il residente, assieme alla sua famiglia, è continuamente coinvolto nell'elaborazione del proprio piano assistenziale ed è costantemente informato sugli interventi socio – sanitari a lui rivolti. Il suo inserimento è basato sulla scelta dei servizi sociali territoriali, che hanno valutato i suoi bisogni ed hanno elaborato un progetto assistenziale, che è costantemente rivalutato ed aggiornato. I familiari possono entrare nella struttura senza limitazioni di orario, con la sola avvertenza di non arrecare disturbo agli altri residenti. L'anziano è libero di scegliere come trascorrere la giornata. Il diritto alla partecipazione si esercita anche in considerazione delle attività alberghiere (es. la scelta del menu), la partecipazione ai programmi di animazione preferiti e ad altre attività.

A livello istituzionale il diritto di partecipazione si esercita anche attraverso il comitato di rappresentanza dei residenti, il comitato dei familiari e gli altri organismi di rappresentanza (su cui vedi oltre). I clienti sono ascoltati dalla direzione e dagli operatori sia per richieste, chiarimenti, suggerimenti o critiche. Periodicamente, ad anni alterni, vengono somministrati questionari di *customer satisfaction*.

## **Dignità della Persona**

(Riservatezza, privacy, uguaglianza)

L'Azienda nell'espletamento delle sue attività viene necessariamente a conoscenza di dati personali che vengono trattati in maniera riservata, ai sensi della D.lgs n 196/2003. Il segreto d'ufficio e la non divulgazione dei dati sensibili (sanitari, sessuali, politici, religiosi) è un obbligo per tutta la struttura organizzativa dell'Azienda ed impegna tutti i dipendenti ed i soggetti a cui è affidata la gestione dei servizi.

In ogni fase della sua vita ad ogni persona ospitata deve essere garantita pienamente la propria dignità personale a prescindere dal suo stato di salute. Ad ognuno deve essere assicurata la riservatezza, il rispetto del pudore. La camera assegnata è un luogo personale, che l'anziano può gestire in base alla sua volontà, con l'unico limite quello della sicurezza e del rispetto degli altri. Ogni persona assistita ha diritto di scegliere il medico personale, di conoscere e condividere gli interventi socio-sanitari attuati ed a esprimere, in merito, il suo diniego o il suo consenso. Ogni residente ha diritto di decidere a chi comunicare le informazioni relative al suo stato di salute ed a ciò deve attenersi tutto il personale.

Tutti i Residenti della struttura sono uguali per l'Azienda, non sono ammessi trattamenti differenziati dovuti allo stato economico, al sesso, alle convinzioni religiose-filosofiche o politiche. Non sono ammesse discriminazioni di nessun tipo. Ad ognuno devono essere garantite le stesse opportunità assistenziali e di vita all'interno della struttura.

Ad ognuno è garantito il diritto all'assistenza spirituale, derivanti dalle proprie convinzioni religiose.

Quando si verifica un decesso è avvisata subito la famiglia, che dispone per le esequie. Gli infermieri affiggono l'avviso mortuario all'interno e la Direzione fa pervenire un mazzo di fiori.

## **Trasparenza**

(Diritto di accesso, atti pubblici, informazione)

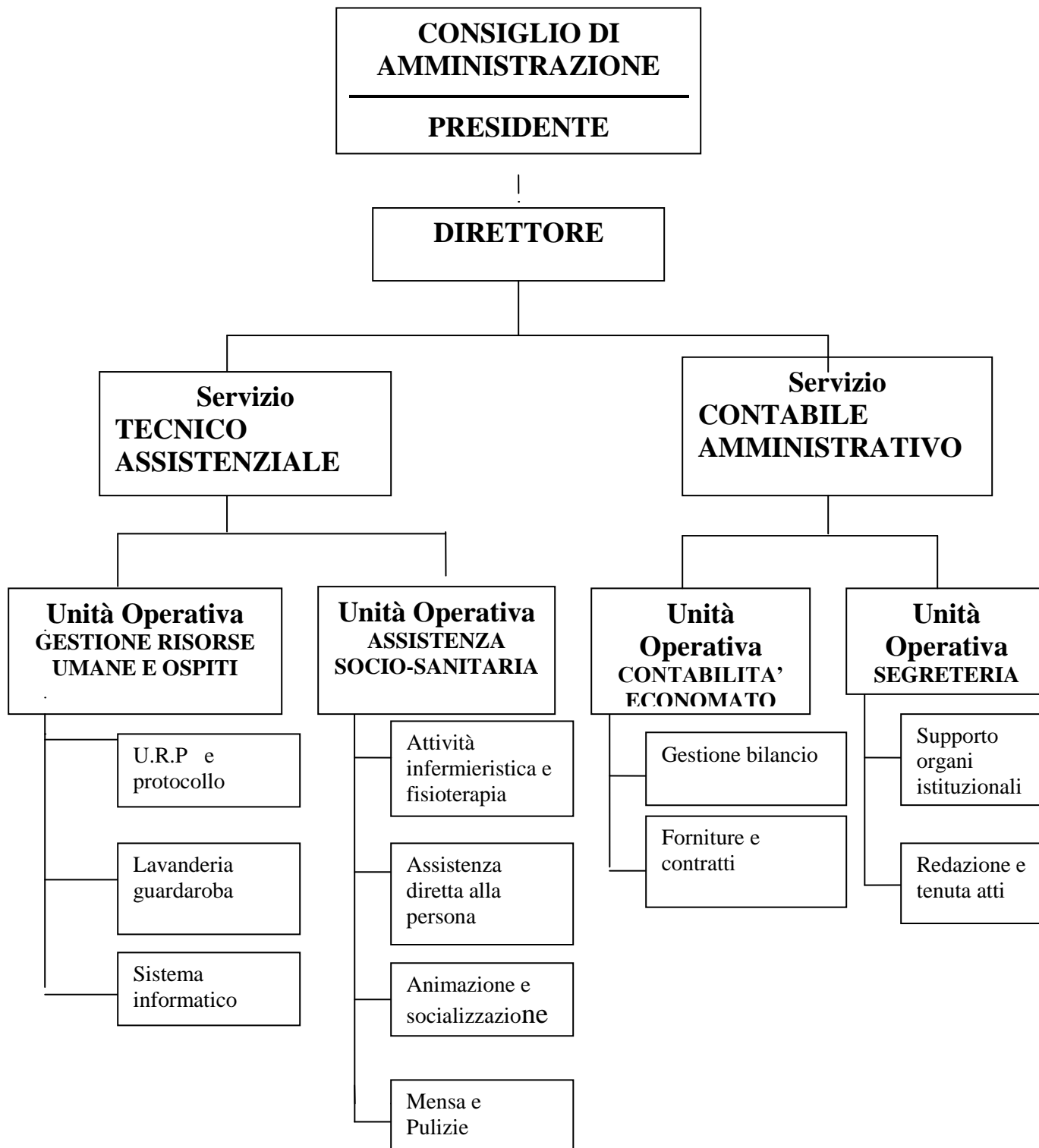
La struttura, nell'espletamento della sua attività, garantisce la trasparenza della propria azione gestionale ed amministrativa, attraverso la possibilità di visionare i documenti dell'Azienda o di averne copia, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di accesso agli atti, nonché attraverso la chiarezza e la tempestività di quanto richiesto richiesto.

Gli atti ufficiali e le informazioni principali sono pubblicati all'albo pretorio dell'Azienda che si trova presso gli uffici della Direzione e/o sul sito web..

La Direzione effettua incontri periodici con gli anziani ed affigge avvisi per dare la più ampia informazione possibile. L'Azienda si impegna a dare la più ampia pubblicità alla propria attività, con vari mezzi. Fra l'altro è stato attivato un sito internet [www.delcampana.it](http://www.delcampana.it), dove sono riportati gli atti e le attività più significative. Chiunque può chiedere informazioni per scritto o tramite e.mail all'indirizzo elettronico [info@delcampana.it](mailto:info@delcampana.it).

### 3. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

I servizi sono organizzati in base a quanto previsto nel Regolamento d'Organizzazione. Di seguito riportiamo l'organigramma sintetico:



## **GLI ORGANI E IL PERSONALE**

### **Il Consiglio di Amministrazione**

Organo di governo, esercita le funzioni di indirizzo politico – amministrativo, definendo gli obiettivi ed i programmi da attuare e precisando, di anno in anno, le risorse disponibili e la retta residenziale.

E' composto da 5 membri di cui 4 nominati dal Sindaco del Comune di San Miniato e 1 nominato dalla Congregazione dei Buonomini di San Martino di Firenze.

### **Il Presidente**

E' il rappresentante legale dell'Azienda, è eletto dal Consiglio di Amministrazione tra i membri nominati dal Comune. E' il garante nei confronti della comunità, della correttezza dell'attività dell'Azienda e del raggiungimento dei fini istituzionali.

### **Il Collegio dei Revisori**

Organo di garanzia della regolarità contabile e finanziaria dell'Azienda. E' composto da tre membri, fra cui il Presidente. Due membri sono nominati dal Comune di San Miniato ed il terzo dal Consiglio di Amministrazione.

### **Il Direttore**

Sovrintende al funzionamento dei servizi e degli uffici, nonché all'esecuzione degli atti. Partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione e ne redige i verbali. Dirige i servizi dell'Azienda e risponde del loro andamento; cura l'attuazione degli obiettivi e dei programmi deliberati dal Consiglio d' Amministrazione.

### **Le figure professionali all'interno della struttura:**

Lo staff di direzione è composto dal Direttore e dai Responsabili dei Servizi e delle Unità Operative; coordina la gestione delle attività ed il personale.

Oltre al personale amministrativo sono presenti varie qualifiche professionali per garantire adeguatamente la qualità dell'assistenza e le attività della struttura.

Caposala, che coordina l'attività infermieristica e socio sanitaria  
Infermieri  
Operatori Socio Assistenziali  
Fisioterapisti  
Animatori – Educatori professionali

Operatori addetti al servizio guardaroba – lavanderia  
Ed altre figure professionali con le quali la struttura è convenzionata.

I servizi possono essere o gestiti direttamente o affidati, in appalto, ad altri soggetti qualificati.

I parametri qualitativi e quantitativi del personale rispettano la normativa regionale sulle residenze per anziani e garantiscono una copertura di 24 ore giornaliere delle attività. Al centro dell'intervento del personale c'è il residente, intorno ai bisogni del quale ruota tutta l'organizzazione.

Il personale addetto all'assistenza è suddiviso per piani e lavora in equipe multiprofessionali.

Il personale utilizzato è in possesso dei titoli previsti per l'assistenza socio-sanitaria e ogni anno partecipa ad una attività di formazione ed aggiornamento in base ai programmi aziendali, per acquisire sempre maggiori conoscenze e per migliorare le proprie competenze professionali.

I requisiti e le modalità di assunzione sono stabilite dal regolamento di organizzazione e dalle leggi in materia.

Non sono ammesse mance al personale né regali di alcuna natura.

## **Rapporto con i Servizi Sociali territoriali**

Per particolari esigenze di ordine sociale, anche su richiesta degli stessi residenti, lo staff tecnico assistenziale della struttura potrà utilmente raccordarsi con il Servizio Sociale territorialmente competente al fine di una diretta partecipazione, o contribuzione dello stesso sia alla stesura del PAI (Piano assistenziale Individualizzato) sia per un'eventuale integrazione fra le risorse interne all'Azienda con quelle sociosanitarie territoriali.

## **Volontariato**

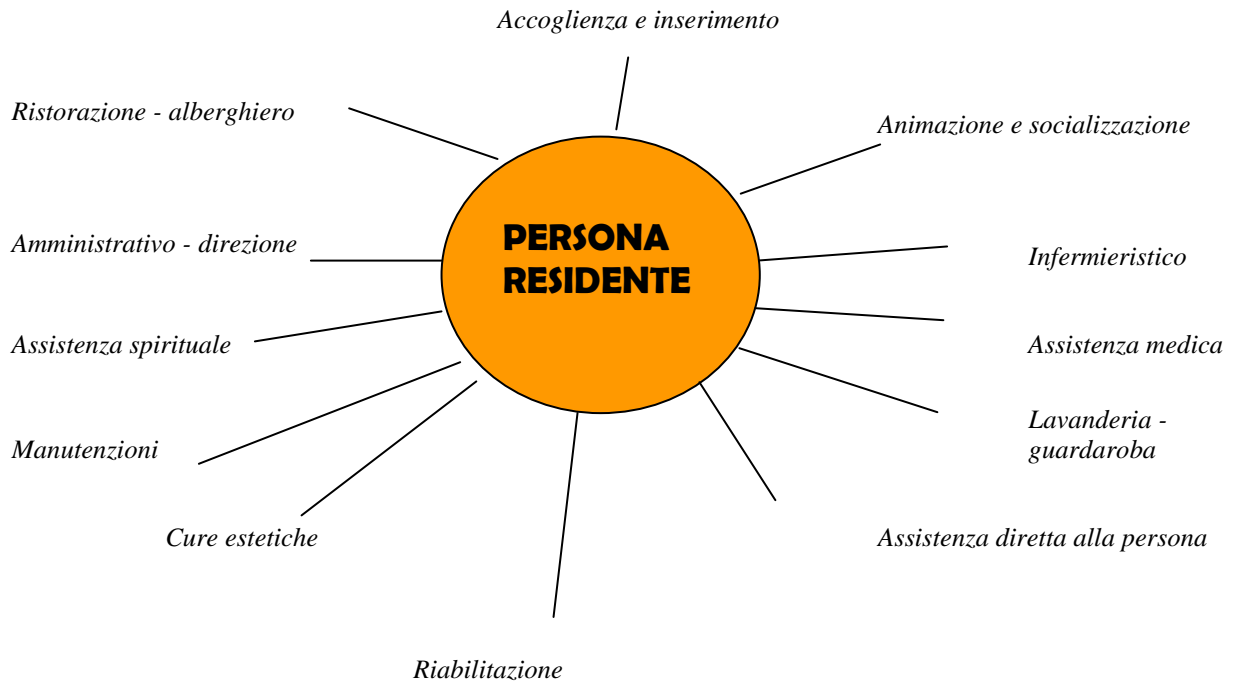
Nella residenza operano inoltre diverse figure collegate al volontariato, che coadiuvano in molti modi l'operato del personale della struttura (animazione, accompagnamento nelle attività e nelle uscite, piccola manutenzione generale, commissioni all'esterno, relazioni sociali, aiuto ai residenti ecc.).

## 4. L'AMMISSIONE

### Cosa fare per accedere alla Residenza?

- Per potere essere ammessi nella Residenza per Anziani “Del Campana Guazzesi” nei posti convenzionati deve essere presentata domanda (da parte del soggetto interessato, da un suo parente o da un amministratore di sostegno) al Servizio Sociale del Distretto Socio Sanitario di residenza dalla persona che richiede l’inserimento.
- Un’apposita struttura tecnica (l’Unità di Valutazione Multidisciplinare), a livello di zona ASL, composta dall’Assistente sociale, dal funzionario medico e da altre figure socio sanitarie in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, effettuerà la Valutazione del grado di isogravità del richiedente e proporrà l’intervento ritenuto più appropriato, fra cui il ricovero in RSA.
- La graduatoria per le domande di accesso a posti per non autosufficienti convenzionati è gestita dalla locale Azienda USL in modo centralizzato per le diverse strutture convenzionate. E’ comunque possibile esprimere una preferenza per l’ammissione in una in particolare.
- La domanda per le ammissioni degli autosufficienti deve essere rivolta direttamente all’Azienda, con l’eventuale parere del servizio sociale competente. La graduatoria relativa alle domande di soggetti autosufficienti è gestita dalla struttura.
- L’accesso ai posti privati per non autosufficienti o convenzionati fuori ASL n° 11 è gestito direttamente dall’Azienda a cui deve essere rivolta anche la relativa domanda.
- Le domande per l’accesso ai posti del Centro Diurno per non autosufficienti convenzionati con l’ASL n° 11 è presentata al servizio sociale, mentre per i posti privati sono presentate direttamente all’Azienda.
- Per l’accesso ai posti di Centro Aperto per autosufficienti le domande devono essere presentate alla struttura.

## 5. I SERVIZI DELLA RESIDENZA



I servizi vengono erogati con le modalità specificate nei protocolli e nelle linee guida definiti dalla struttura, tenendo conto del sistema qualità e puntando a garantire il massimo benessere sia agli anziani ammessi come residenti che a quelli che usufruiscono dei servizi semiresidenziali.

### **Servizio di accoglienza e inserimento**

*Si tratta di accompagnare l'ingresso dell'anziano nella sua nuova residenza, rispettando il suo vissuto ed accogliendolo in tutto il suo essere persona, che viene inserito in una nuova comunità. Nell'inserimento si tratta di costruire le relazioni fra utenti e operatori, in modo da facilitare la conoscenza reciproca e personalizzare in breve tempo i servizi in base alle specifiche esigenze.*

Dopo la segnalazione del nominativo da parte dei Servizi Sociali competenti alla direzione e l'acquisizione della documentazione (Schede di valutazione del grado di autosufficienza, autorizzazioni, suddivisione delle spese per la retta ecc.), viene fissato un colloquio su appuntamento con l'anziano e i familiari presso la struttura, nel quale vengono chiariti tutti gli aspetti di carattere amministrativo e assistenziale e viene consegnata la Carta dei Servizi.



Durante il colloquio vengono raccolte informazioni di tipo sociale, assistenziale e sanitario allo scopo di predisporre, prima dell'ingresso in struttura, le risorse materiali e dare la corretta informazione a tutti gli operatori tramite apposita scheda informativa.

Al momento dell'ingresso il nuovo residente viene accolto dal caposala o da una infermiera e, tramite una visita conoscitiva della struttura, vengono presentati:

- la disposizione logistica del nucleo dove sarà ospitato;
- la propria stanza;
- le informazioni sull'utilizzo del bagno;
- le informazioni sull'utilizzo dei servizi di chiamata dell'operatore;
- le informazioni sulla dislocazione dei vari locali e degli orari dei servizi;
- la sala da pranzo, indicando il posto a tavola riservato;
- gli operatori in servizio.

Entro 15 giorni dall'ingresso viene effettuata una verifica di controllo: segue un periodo di osservazione di circa 25 gg. durante il quale gli operatori addetti raccolgono dati, allo scopo di formulare obiettivi e pianificare gli interventi utili per la realizzazione del P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato).

## **Servizio di animazione e di socializzazione**

*L'animazione e la socializzazione sono attività importanti non portate avanti in modo episodico, ma continuativo per occupare il tempo "vuoto" degli anziani della struttura, avendo presente che la voglia di vivere non invecchia mai, neppure all'interno di una residenza per anziani. Si tratta di assicurare vita agli anni, pensando sempre che domani è un altro giorno tutto da vivere.....*

Il servizio di animazione e socializzazione è assicurato da personale specializzato e coadiuvato dal personale infermieristico e socio-assistenziale; è inoltre attiva una costante collaborazione con soggetti del volontariato locale.

Il servizio rappresenta uno degli aspetti centrali della vita nella Residenza; esso propone un'offerta strutturata e diversificata di attività ed eventi intervenendo nelle aree socio-psico-relazionale, culturale, spirituale, ludico-ricreativa, occupazionale.

Le attività servono a rinforzare l'autostima, l'autonomia o il recupero delle funzioni perdute o al mantenimento dell'operosità quotidiana.

Gli interventi si articolano su due piani diversi, ma strettamente intrecciati.

Da una parte vi sono tutte le attività di animazione che compongono e scandiscono con regolarità la settimana e che vanno ad integrarsi con le proposte degli altri servizi. La loro finalità è quella di offrire al residente una vera e propria "agenda" fatta di impegni, appuntamenti, cose da fare.

Dall'altra si trovano le iniziative che, sebbene frequenti, hanno carattere di evento e di "eccezionalità". La loro finalità è quella di offrire occasioni importanti di vita, sovente rappresentate dalla celebrazione di festività e ricorrenze, uscite all'esterno, come pure dall'organizzazione e partecipazione a spettacoli di varia natura.

Delle attività programmate viene affisso un calendario mensile per informare gli anziani ed i loro parenti.

Tutte le iniziative che vengono organizzate durante l'anno partono dalle richieste degli stessi anziani, o sono discusse con loro prima di intraprenderle, attraverso riunioni o incontri programmati.

Complessivamente le azioni poste in essere dal servizio mirano non solo a favorire il mantenimento e la stimolazione delle capacità e abilità residue, non si limitano all'intrattenimento e alla creazione di un clima positivo, ma cercano anche di intervenire sul senso di distacco dal tempo-luogo sociali esterni, quel venire meno del senso di appartenenza ad una realtà spazio-temporale di riferimento.

Tutte insieme le azioni, che vengono intraprese, hanno quindi come scopo cardine il promuovere quello che viene definito il "senso di presenza", costituito dal rapporto della persona con il "qui ed ora" ed in costante dialogo con il territorio, la storia personale e quella della propria comunità.

L'animatore, non essendo presente in residenza in maniera strutturata la figura di uno psicologo, svolge un ruolo di sostegno e di elaborazione dei vissuti di ciascun anziano, ogni qualvolta si renda necessario, in collaborazione con altri operatori della struttura all'uopo formati.

Gli interventi di animazione sono specificati in maniera dettagliata nei protocolli e nei progetti di animazione.

## Servizio infermieristico

*Gli infermieri coordinano gli interventi socio sanitari, collaborano con i medici di medicina generale e con le altre figure all'interno della struttura, tengono il necessario contatto con gli altri presidi sanitari territoriali, con l'obiettivo primario di assicurare la salute ai residenti*

Il servizio infermieristico è parte attiva nelle procedure di accoglienza del residente, garantisce interventi tecnico strumentali, sostegno emotivo e informazione al residente e ai familiari dello stesso, opera, in collaborazione con i servizi socio-sanitari territoriali, per garantire la salute ed il benessere dei residenti.

Obiettivi:

- Identificazione dei bisogni di salute dell'anziano;
- Pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale infermieristico;
- Garanzia di una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche, terapeutiche e sanitarie.

Il servizio ha la responsabilità di prendersi cura dell'anziano sia dal punto di vista sanitario, ma anche sul piano relazionale e umano mediante l'ascolto e la disponibilità ad atteggiamenti empatici.

Il Caposala è responsabile dell'attività infermieristica e socio- assistenziale della struttura, mantiene rapporti organici con la direzione ed organizza il servizio socio-assistenziale, puntando a garantire al più alto livello possibile il benessere del residente.

Il servizio infermieristico è assicurato per 12 ore al giorno mediante due turni di servizio, opera sia nell'ambulatorio che in tutta la struttura sia per gli anziani non autosufficienti sia per quelli autosufficienti.

Nei limiti e nel rispetto della legge sulla privacy gli infermieri gestiscono le informazioni relative alla salute del residente.

Insieme alle operatrici addette all'assistenza diretta (OSA, OTA, OSS, ecc.) e con l'eventuale partecipazione del medico di famiglia, del personale di animazione e di riabilitazione, il personale infermieristico redige il Piano di Assistenza Individuale con il quale si programma, coordina e verifica l'attività, elaborando linee guida per interventi personalizzati programmati o richiesti da particolari necessità assistenziali.

Gli infermieri collaborano con i medici di medicina generale nella struttura, gestiscono l'approvvigionamento e la somministrazione dei farmaci, in base alle prescrizioni, sono responsabili del corretto smaltimento dei rifiuti sanitari.

## Servizio di assistenza sanitari

*Secondo le leggi regionali la struttura non ha un proprio medico, ma il servizio è assicurato dai medici di medicina generale, in base ad uno specifico accordo regionale, che regola la loro permanenza nelle strutture per anziani.*

L'assistenza medica per i residenti della struttura è assicurata attraverso la presenza quotidiana, a rotazione, (c. d. Assistenza Programmata) di un medico di medicina generale, di libera scelta dei residenti o dei loro familiari, nei giorni dal lunedì al venerdì, generalmente in orario mattutino, presso i locali dell'R.S.A. Il servizio funziona anche a chiamata.

Il sabato, i giorni prefestivi, la notte e nei giorni festivi l'assistenza medica viene assicurata dal Medico di Continuità Assistenziale del territorio.

Le attività del medico comprendono:

- interventi di diagnosi e cura finalizzati a:
  - valutazione e definizione dei problemi sanitari emergenti dei singoli ospiti;
  - impostazione delle cure appropriate (accertamenti clinici, strumentali, di laboratorio, specialistici).
- Attività di coordinamento sanitario:
  - attivazione degli interventi del personale infermieristico e di riabilitazione;
  - controllo e vigilanza igienico-sanitaria e misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli ospiti secondo le normative vigenti;
  - prescrizione dei farmaci presso farmacie e presso l'Azienda Sanitaria e vigilanza sulla loro conservazione ed utilizzazione;
  - prescrizione di terapie e diete particolari;
  - partecipazione alle scelte che incidono sulla salute del residente

La struttura mette a disposizione dei medici l'ambulatorio attrezzato.

Gli anziani accedono a questo servizio sia su prenotazione dell'infermiere che liberamente, secondo loro scelta.

## Servizio di riabilitazione e rieducazione motoria

*L'autonomia del residente è uno dei valori a cui si ispira l'Azienda, in tal senso il servizio di fisioterapia ha una valenza generale per aiutare l'anziano a recuperare e mantenere il più a lungo possibile le proprie abilità.*

Attualmente il servizio di riabilitazione ed attività motoria è dotato di un organico di 2 fisioterapisti coadiuvati da tutto il personale di assistenza diretta.

Obiettivo:

- prevenzione delle patologie tipiche dell'invecchiamento,
- mantenimento e recupero delle capacità motorie residue e rieducazione motoria delle disabilità conseguenti a processi patologici.

Il servizio si esplica sia nell'attrezzata palestra di riabilitazione che negli altri locali della struttura, a seconda delle necessità.

I fisioterapisti gestiscono gli ausili necessari agli anziani e danno indicazioni al personale per la postura, il posizionamento e per specifiche problematiche connesse alle attività assistenziali quotidiane.

Tramite la prescrizione del medico curante, su indicazione del personale infermieristico o delle rilevazioni effettuate dalla commissione per la redazione del piano di assistenza, l'utente viene inserito nel servizio con diverse modalità a seconda del suo grado di autosufficienza residua e di collaborazione o dell'intenzione ad aderire all'attività stessa.

Il fisioterapista partecipa all'elaborazione del PAI.

Possono essere anche organizzati gruppi di ginnastica e di attività motoria.

Per coinvolgere il maggior numero di anziani nelle attività vengono organizzati interventi mirati sugli anziani con gravi compromissioni fisiche e psichiche con l'obiettivo di assicurare il maggior benessere possibile ai residenti. Per tale scopo è attivo anche "L'angolo del benessere" con una stanza multisensoriale e una vasca di idromassaggi e galvanoterapia.

## Servizio di assistenza diretta alla persona

*Gli addetti all'assistenza si prendono cura del residente nella sua totalità e cercano di dare risposte individualizzate e qualificate ai suoi bisogni, puntando ad instaurare una relazione diretta e continuativa.*

Gli addetti lavorano con l'obiettivo di assicurare una risposta personalizzata, cercando di garantire il benessere dell'assistito, accogliendolo all'inserimento e seguendolo costantemente durante la sua permanenza nella residenza. Gli operatori provvedono all'igiene dell'anziano, a fornire un'assistenza continua e a seguire il residente nell'arco della giornata, portando avanti varie attività. Curano l'ambiente di vita dell'anziano per farlo sentire il più possibile a casa sua.

Il servizio di assistenza diretta è garantito 24 ore al giorno, nelle ore mattutine è assicurato:

- in casa Pancole mediante la presenza di almeno due operatori per ognuno dei due piani attivati nel periodo diurno;
- in casa Presenti mediante la presenza di almeno un operatore;

nelle ore pomeridiane:

- in casa Pancole mediante la presenza di quattro operatori sui tre piani;
- in casa Presenti mediante la presenza di un operatore;

nelle ore notturne:

- mediante la presenza di tre operatori per tutta la struttura.

In caso di assenze è prioritaria la presenza al mattino, mantenendo almeno due operatori nelle ore notturne.

Gli operatori lavorano in èquipe predefinita.

Oltre all'assistenza diretta propria della loro qualifica:

- contribuiscono alla formulazione del P.A.I. individuando i problemi, definendo piani d'intervento, controllandone la corretta applicazione;
- assicurano lo sviluppo della qualità delle prestazioni attraverso la collaborazione nell'elaborazione, la condivisione e la verifica di procedure scritte (protocolli);
- promuovono comportamenti professionali adeguati;
- ricercano soluzioni migliorative chiedendo il supporto e il confronto con altre figure professionali.

Gli operatori lavorano in èquipe, insieme alle altre figure professionali della struttura, per affrontare in modo approfondito e da più punti di vista le problematiche dell'anziano, definendo obiettivi condivisi, attuando omogeneamente i programmi e verificando costantemente il PAI.

## **Servizio di lavanderia – guardaroba**

*La dignità dei residenti è garantita anche dall'essere vestiti in modo decoroso, rispettando le loro abitudini anche nell'abbigliamento. In tal senso questo servizio è importante per assicurare sempre abiti puliti e ben ordinati, oltre a materiali adeguati necessari per l'ospitalità.*

Parte della biancheria piana (materiali da letto) fornita agli anziani dalla residenza è lavata all'esterno della struttura da una ditta incaricata. I cambi della biancheria pulita vengono effettuati costantemente per garantire la pulizia e l'igiene.

Un'altra parte della biancheria generale (asciugamani, tovaglie, divise personale) e gli indumenti personali degli anziani sono lavati direttamente all'interno della struttura dalla lavanderia interna.

Questo servizio:

- effettua il lavaggio degli indumenti personali e li riconsegna al residente,
- effettua la manutenzione dell'etichettatura, apposta a cura dei familiari del residente all'atto dell'ammissione.
- mantiene, attraverso i necessari piccoli interventi di rammendo e sartoria, il buono stato di conservazione degli indumenti.
- mantiene rapporti con la ditta esterna per la biancheria da letto.

Ogni anziano è seguito da un operatore addetto all'assistenza, che effettua il tutoraggio dell'armadio, ponendo attenzione alla biancheria intima ed al vestiario personale, rimanendo costantemente in contatto con la lavanderia ed i parenti, per le varie necessità.

## Servizio di cura estetiche

*La cura della persona anche a livello estetico è essenziale per assicurare l'igiene e la pulizia e per far mantenere alta la considerazione e la stima di sé.*

Oltre che dal servizio di assistenza diretta la cura della persona è assicurata anche da altri servizi convenzionati esterni:

### *Parrucchiera*

Effettua il lavaggio dei capelli e la messa in piega con rotazione periodica, sia nell'apposita saletta (al piano-1), o al letto dell'ospite, come da specifico calendario (circa ogni 2 settimane)

Effettua il taglio capelli uomo e donna ogni 45 giorni circa.

Questo servizio effettua anche il taglio della barba per tutti gli uomini presenti, che lo richiedono. Il servizio barbiere e parrucchiere è completamente gratuito per i residenti.

Sono disponibili altre prestazioni aggiuntive (permanenti, colori, frizioni, ecc.) a pagamento secondo l'apposito listino prezzi esposto nella saletta.

### *Pedicure*

Il servizio viene effettuato a rotazione ed è completamente gratuito per i residenti. Effettua interventi di tipo curativo al piede entro sette giorni dalla segnalazione degli stessi ospiti, Infermieri, medico e/o operatori.

Interviene specificamente per la cura delle unghie incarnite e ne programma i successivi controlli.

Effettua sottrazione delle callosità del piede, pediluvi, taglio delle unghie e sistemazione estetica del piede.

In caso di bisogno, in base alle indicazioni infermieristiche o mediche la Residenza assicura a chi ne ha bisogno il servizio di Podologo.



## **Servizio di manutenzione**

*La manutenzione degli arredi, dell'immobile e degli impianti è un elemento importante per assicurare ai residenti un adeguato ambiente di vita.*

Il servizio è svolto da ditte esterne, o da volontari per piccoli interventi, e si occupa di fornire un'adeguata manutenzione sia delle strutture e degli impianti, sia delle attrezzature ed apparecchiature in dotazione all'Azienda.

Gli anziani e gli operatori possono segnalare su apposito modulo, consegnandolo alla Direzione, i guasti rilevati nella loro camera o nel nucleo, che saranno riparati al più presto possibile dagli incaricati, con adeguati interventi.

## **Servizio di assistenza spirituale**

*Oltre che al soddisfacimento dei bisogni materiali occorre dare l'opportunità ai residenti di poter provvedere alle proprie necessità spirituali.*

Ogni anziano all'interno della struttura è libero di avere le proprie convinzioni religiose e di praticare il culto che ritiene di seguire. La residenza si impegna a rispettare le scelte individuali di ogni anziano.

La storica cappella di San Nicola, all'interno della struttura, dove una volta alla settimana viene celebrata la S. Messa, è a disposizione dei residenti di religione cattolica. Nelle ricorrenze religiose può essere celebrata in altri ambienti.

Può essere organizzata anche l'animazione spirituale di gruppo autogestita dagli anziani o da volontari. Associazioni all'uopo deputate, ed autorizzate dalla Direzione, possono effettuare interventi di assistenza spirituale su richiesta dei residenti ed in base alle loro convinzioni.

## Servizio di ristorazione ed alberghiero

*I pasti sono un'attività molto importante per gli anziani, anche dal punto di vista psicologico, e può creare stimoli ed attese quotidiani.*

La struttura non è dotata di una cucina interna, pertanto i pasti principali sono forniti da una ditta convenzionata e preparati all'esterno.

La colazione, il pranzo e la cena sono serviti nelle apposite salette da pranzo collocate al piano -1 per gli anziani autosufficienti e non autosufficienti di Casa Presenti, ai piani 1° e 2° per gli anziani non autosufficienti; in casi di necessità vengono serviti in camera.

A metà mattina viene offerta la possibilità di usufruire di bevande fredde o calde; durante la stagione calda questo servizio è implementato a seconda delle esigenze e delle indicazioni sanitarie ed assistenziali.

I pasti principali (pranzo e cena) vengono serviti dando la possibilità di scelta a seconda del menù giornaliero comprendente: per il primo piatto 2 proposte del giorno e tre alternative, per il secondo piatto due proposte del giorno e quattro alternative e tre alternative per i contorni oltre a quello del giorno, frutta fresca e cotta e domenica il dolce; quotidianamente vengono serviti pane, acqua, vino e caffè.

Il menù ruota su quattro settimane e varia in estivo ed invernale ed è affisso presso la sala pranzo di ogni piano.

Al bisogno vengono forniti menù personalizzati per diverse necessità dietetiche (ipocalorico, dieta liquida, iposodico ecc.)

Durante il pomeriggio vengono servite bevande calde o fredde e piccoli spuntini (fette biscottate, biscotti, yogurt, gelato durante il periodo estivo).

In occasioni particolari i pranzi vengono preparati anche all'interno, coinvolgendo il personale ed i residenti. In momenti particolari sono promossi pranzi, rinfreschi, cene o momenti conviviali all'interno della struttura con parenti, autorità, soggetti esterni per favorire un clima sereno.

Il servizio pulizie degli ambienti e rifacimento letti è garantito quotidianamente. Sono previste pulizie straordinarie in alcuni momenti dell'anno.

Il trasporto per le necessità degli anziani (sociali, mediche o di altro tipo) è assicurato dalla residenza, che si avvale del volontariato.

E' attivato anche il servizio di disinfestazione, deblattizzazione e derattizzazione, svolto periodicamente da ditta specializzata.

## Servizio amministrativo e direzione

*Gli uffici sono il punto di riferimento della residenza e sono a disposizione dei residenti, dei loro familiari, dei dipendenti e della collettività.*

La Direzione, costituita dal direttore e dai responsabili degli uffici e delle unità operative, dirige la struttura attuando gli indirizzi del Consiglio d'Amministrazione.

Il Direttore riceve o su appuntamento oppure ogni volta che i clienti ne ravvisano la necessità. È comunque presente in struttura 3 giorni a settimana: lunedì, mercoledì, venerdì con orario 08.00-13.00

Il Presidente non ha un orario stabilito di presenza in struttura, comunque è disponibile per chiarimenti ed incontri con familiari ed anziani previo appuntamento presso l'ufficio amministrativo.

L'ufficio URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) gestisce le relazioni con l'esterno e con i residenti, assicurando risposte in tempi adeguati, dando le più ampie informazioni sulle modalità di espletamento del servizio.

Gli uffici amministrativi sono aperti al pubblico, di norma, tutte le mattine, sabato compreso, dalle ore 10 alle ore 13 e nel pomeriggio del giovedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00, ma anche in altri giorni e orari su appuntamento.

Presso gli uffici amministrativi è possibile ottenere informazioni circa il procedimento per l'ammissione ai servizi della struttura, gli aspetti economici inerenti il pagamento delle rette, e tutto quello che concerne i rapporti con i familiari dei residenti.

Gli uffici amministrativi si occupano inoltre della contabilità, della gestione delle entrate e delle uscite, dell'acquisto di beni e servizi, dei rapporti con il personale dipendente, dell'applicazione dei contratti, delle assunzioni di personale, del rapporto con le cooperative a cui sono stati appaltati i servizi ecc.

## 6. LA VITA NELLA RESIDENZA

### La giornata tipo del residente

Premesso che il residente è libero di organizzare la propria giornata, occupando il tempo in attività ricreative, culturali e occupazionali, spontaneamente scelte, all'interno ed all'esterno della struttura, di seguito riportiamo la scansione dei servizi offerti dalla residenza.

La giornata ha **inizio** generalmente intorno alle ore 06,30/7,00 con l'assistenza all'igiene personale secondo le modalità definite sul P.A.I. (piano di assistenza individuale).

Si procede alla vestizione in relazione alla necessità dell'ospite, rispettandone le preferenze, la comodità e la stagione.

Entro le 08.30 è prevista **l'alzata dal letto** che, ovviamente, per particolari esigenze può essere personalizzata ed effettuata in orario diverso (secondo il piano assistenziale, situazioni contingenti)

In questo periodo gli infermieri effettuano interventi sanitari programmati o richiesti.

I residenti in grado di recarsi autonomamente o con aiuto nelle salette di nucleo possono consumare la **prima colazione** dalle ore 08.00 alle ore 09.00; in casi di necessità vengono serviti i pasti in camera.

Durante il mattino è possibile accedere ai **diversi servizi** forniti dalla R.S.A.: il servizio di animazione, il servizio di riabilitazione, il servizio di cura della persona, oppure, durante le ore di apertura, agli uffici amministrativi e alla direzione.

I residenti che ne abbisognano vengono accompagnati in bagno o mobilitati seguendo linee guida e procedure, o su indicazione specifica del personale sanitario. Vengono assicurati, ove necessario, **accompagnamento e sorveglianza**.

Il **pranzo** viene servito alle ore 12,00 con le stesse modalità indicate per la prima colazione (accompagnamento, ausilio, sorveglianza).

A seconda delle preferenze o delle necessità individuali, viene garantito il posizionamento a letto per il **riposo pomeridiano** e l'alzata a fine riposo.

Anche durante le ore pomeridiane è possibile usufruire dei servizi e delle attività programmate, comunicate attraverso appositi cartelloni: i residenti possono disporre in modo autonomo del proprio **tempo libero** partecipando o meno alle attività proposte.

I residenti, in grado di farlo, possono **uscire** autonomamente dalla RSA, previa comunicazione al personale in servizio.

La **cena** viene servita alle ore 19.00, salvo i casi che necessitano di orari diversi.

Viene garantita a tutti la necessaria assistenza durante la svestizione, il coricamento, la preparazione della stanza, del letto e degli indumenti necessari.

Durante la notte il personale incaricato sorveglia e presta la specifica assistenza richiesta e programmata.

La struttura garantisce altresì flessibilità rispetto agli orari di cui sopra, dando l'opportunità di poterli variare, sia in base alle richieste espresse dagli anziani, alle valutazioni fatte in sede di PAI, sia per motivi sanitari, (visite mediche, dialisi e trattamenti terapeutici in genere).

## **Gli orari di visita**

L'accesso alla struttura è consentito senza particolari limitazioni ai familiari ed ai conoscenti dei residenti, purché nel rispetto delle esigenze assistenziali, valutate ed indicate dalla Direzione dell'Azienda.

Ogni anziano può ricevere parenti ed amici nella propria camera o negli altri spazi della struttura, senza limitazioni particolari, stando attento soltanto a non arrecare disturbo agli altri residenti.

Non esiste pertanto un orario delle viste.

Il portone della struttura viene chiuso, per motivi di sicurezza alle 21.30, tuttavia un parente può entrare o uscire anche dopo questi orari, comunicandolo al personale; anche un residente è libero di rientrare oltre tale orario, previa comunicazione al nucleo di appartenenza.

## **Gli spazi personali**

Al momento dell'ingresso viene assegnato dalla direzione un posto in camera singola o doppia. Le condizioni di autosufficienza o di non autosufficienza e la disponibilità contingente del posto determinano l'assegnazione ad uno dei nuclei nei quali è articolata la struttura.

Il posto può essere cambiato su richiesta del residente o dei familiari, se si verificano le disponibilità, solo a giudizio dell'èquipe socio sanitaria dell'Azienda.

Anche il posto a tavola è assegnato ad ogni residente nella saletta da pranzo di riferimento al proprio nucleo.

Ogni anziano, oltre ad utilizzare gli arredi messi a disposizione dalla residenza, può integrare con propri mobili l'arredamento della camera ed arreararla con quadretti, soprammobili ed oggetti personali. Ciò può avvenire compatibilmente con l'igiene, lo spazio disponibile, il parere dell'altra persona quando si è in camera doppia.

Il residente può ricevere nella propria camera le persone che ritiene opportuno, salvo gli orari delle pulizie e senza dare fastidio agli altri.

## **Gli spazi collettivi**

La residenza cerca di offrire un ambiente familiare e funzionale al soddisfacimento dei bisogni delle persone ospitate. Pertanto tutti gli spazi: dal giardino ai saloni, dalle salette dei nuclei ai locali attrezzati per le varie attività sono elementi terapeutici per favorire la permanenza dell'anziano nella struttura e per rinforzare il suo senso di appartenenza. A tal

proposito ciascun anziano è libero di abbellire tali spazi con oggetti, quadri, libri personali concordandolo con la direzione.

I residenti possono riunirsi liberamente negli spazi comunitari con gli altri anziani, con i loro parenti o con i loro conoscenti e con i volontari, che operano nella struttura. Le salette di soggiorno, gli spazi della struttura e le televisioni sono sempre a loro disposizione.

Nella struttura è vietato fumare ed i residenti che lo vogliono lo possono fare esclusivamente nella saletta fumatori al -1 e negli spazi all'aperto.

E' favorito l'uso dei locali da parte di associazioni ed istituzioni per svolgervi attività, che destino interesse nei residenti e che siano compatibili con la loro vita comunitaria.

## **La vita comunitaria**

L'organizzazione della residenza tiene conto e tutela i diritti dei residenti e tende a garantirne il rispetto e la loro dignità di cittadini. Il personale è impegnato a lavorare per offrire un ambiente familiare ed un clima sereno.

Resta senz'altro difficile vivere in una struttura a persone diverse che provengono da storie ed esperienze differenti, comunque i servizi della residenza tendono a favorire la migliore socializzazione possibile per diffondere uno spirito comunitario tale da rendere piacevole la permanenza delle persone. Per facilitare tale integrazione l'equipe è disponibile a valutare richieste da parte dei residenti e familiari circa la possibilità di agevolare rapporti amicali e di convivenza reciproca tra i residenti, come cambio di posto tavola, cambio di camera, ecc....

Qualora si manifestino diverbi fra anziani, il personale interviene per cercare di convincere le persone ad avere uno spirito di tolleranza; in casi particolari interverrà la direzione, anche richiamando gli interessati a comportamenti più consoni.

La suddivisione in nuclei, di massimo 20 posti, favorisce la qualità della vita, infatti il nucleo diventa l'elemento centrale di riferimento, per favorire una vita di relazione ed in rapporto con gli altri. Tuttavia ogni anziano può partecipare ad attività collettive o alla vita di altri nuclei.

## **Il rapporto con la famiglia**

Il legame fra la famiglia di provenienza e l'anziano è essenziale, pertanto la residenza è orientata a cercare di mantenere la continuità di tali rapporti affettivi.

Non solo la famiglia è libera di visitare il proprio anziano, ma lo può anche riportare, per alcuni periodi o in particolari circostanza, nel proprio ambiente familiare. Può partecipare a

momenti della vita dell'anziano all'interno della struttura, presenziare alle feste dei compleanni, o ad attività di gruppo organizzate dal servizio di animazione, pranzare con il proprio caro nel piano di appartenenza previa comunicazione al personale.

E' auspicabile che segua le sue condizioni di salute e le sue problematiche, rimanendo in contatto con il personale, la direzione ed il medico.

Nei casi di ricovero ospedaliero o di visite specialistiche o terapie all'esterno sarebbe opportuno che i familiari accompagnassero il residente e si prendessero cura delle sue problematiche, restando in rapporto costante con gli infermieri.

Nel caso in cui venga nominato un amministratore di sostegno la Direzione mantiene organici rapporti con il medesimo per la gestione dell'anziano.

## **Disciplina della presenza degli animali domestici**

Secondo le moderne teorie, gli animali costituiscono un elemento importante per gli anziani e la loro affettività, per questo la struttura incentiva la presenza degli animali sia a livello individuale che di gruppo. Pertanto la struttura è aperta alla possibilità di portare animali in visita agli anziani dall'esterno o di effettuare interventi di pet-therapy.

Un'attività ritenuta importante è quella di accudire all'interno della residenza gli animali prescelti, organizzando adeguatamente la permanenza dei medesimi nella struttura.

Gli animali da accudire vengono scelti in base agli interessi manifestati dagli anziani e in accordo con gli stessi vengono elaborati dei progetti specifici con il servizio di animazione, previo parere favorevole della direzione.

## **Dimissioni ed allontanamento**

L'anziano può dimettersi in ogni momento, anche prima della scadenza del periodo previsto, a condizione che informi, per scritto almeno 7 giorni prima, la direzione ed a condizione che siano d'accordo la famiglia ed i servizi dell'ASL o del proprio Comune.

Il residente può essere allontanato, su proposta della direzione, dal Consiglio d'Amministrazione nei seguenti casi:

- qualora tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria;
- commetta gravi infrazioni al regolamento interno.

In tali casi la direzione richiama il residente ai suoi doveri e qualora non ottemperi lo ammonisce per 3 volte, dopo potranno essere promosse le dimissioni.

Inoltre sarà allontanato qualora sia moroso nel pagamento della retta per un periodo superiore a tre mesi.

In questo caso la direzione si attiva per convincere il medesimo ed i familiari a corrispondere la retta dovuta, dopodichè potrà attivare le procedure, una volta informata anche l'ASL o il Comune competente.

## **6. LE TARIFFE**

### **La retta sociale**

Per le prestazioni ricevute dalla Residenza per anziani "Del Campana Guazzesi" viene corrisposta una retta onnicomprensiva stabilita ogni anno dal Consiglio d'Amministrazione, sentite le istituzioni competenti.

Il pagamento dell'intero importo o l'eventuale compartecipazione a carico dell'utente, o della sua famiglia, è stabilito, o rideterminato, dall'ente che ha promosso ed autorizzato l'ammissione.

L'anziano e la famiglia che chiedono il ricovero accettano la ripartizione definita dall'ente che ha promosso l'ammissione.

L'Azienda prende atto della ripartizione della retta e emette la fatturazione di conseguenza, senza entrare nel merito.

La retta deve essere corrisposta mensilmente, con le seguenti modalità:

- preferibilmente, in maniera automatica tramite accredito bancario,
- in via subordinata tramite bonifico bancario o conto corrente postale intestato all'Azienda.
- Con altre modalità comunque da concordare con gli uffici amministrativi.

Dopo 3 mesi di morosità potranno essere promosse le dimissioni del residente, e intrapresa un'azione legale per il recupero delle somme.

Per favorire ritorni in famiglia o sul territorio la residenza concede 30 giorni di "ferie" all'anno all'anziano, previa conservazione del posto, ed in tale periodo la retta è ridotta al 50%; tale riduzione è applicata con le modalità concordate con gli Enti che partecipano al pagamento della retta.

Per giorno di "ferie" del residente si intende la sua assenza volontaria dalla struttura almeno per un pasto principale ed il pernottamento.

Per ricoveri in ospedale la retta sociale è ridotta, con le stessa modalità di cui sopra del 20%.



## **Deposito cauzionale**

Al momento dell'ammissione l'Azienda potrà chiedere la corresponsione, a solo titolo di cauzione infruttifera, una somma pari ad una mensilità di retta, computata moltiplicando per 30 la quota parte spettante al residente e/o ai familiari, stabilita dall'Ente preposto.

Tale cauzione verrà restituita a chi spetta nel momento della dimissione o del decesso del residente o utilizzata a copertura di eventuali pagamenti.

Il deposito cauzionale potrà essere adeguato nel tempo su richiesta dell'Azienda.

## **La retta vigente**

Per il 2013 la retta sociale prevista, sia per gli autosufficienti che per i non autosufficienti, è di Euro 54,00 al giorno e potrà essere aggiornata ogni anno in base ai costi di gestione della struttura e comunicata ai clienti.

Per i posti privati ad ingresso diretto attualmente la retta è di Euro 84,00.

La retta è comunicata dalla direzione a tutti gli interessati ed agli Enti competenti.

Per posti di Centro Diurno convenzionati la retta è di €. 27,00, mentre per quelli privati è di €. 32,00 al giorno. Per il Centro Aperto la retta è di €. 20,00 al giorno.

Ognuno ha diritto di visionare gli atti con i quali viene stabilita la retta e può verificare in ogni momento, presso gli uffici dell'Azienda, i propri pagamenti.

La retta è onnicomprensiva per tutti i servizi illustrati da questa Carta dei servizi e non possono essere richiesti pagamenti aggiuntivi.

## **La quota sanitaria**

Per gli anziani riconosciuti non autosufficienti la retta sociale è la stessa, però in tale ambito viene riconosciuta una quota capitaria sanitaria, stabilita dalla Regione Toscana, che è a carico esclusivamente dell'Azienda USL che ha autorizzato l'ammissione. Lo stesso discorso vale per i posti di Centro Diurno convenzionato.

Tale quota è stabilita in base alla normativa regionale.

## **Le spese personali**

Per le spese personali può essere lasciato un piccolo fondo alla direzione, che provvederà a corrispondere all'anziano quanto concordato.

Ciò permette all'anziano di mantenere una sua autonomia per potere effettuare piccoli acquisti o comprare le cose di cui ha bisogno.

Anche i farmaci a pagamento e le prestazioni extra, non previsti dalla presente carta dei servizi, sono a carico del residente o della famiglia.

In casi particolari la direzione può anticipare le somme di cui sopra, previo recupero delle medesime.

## **7. LA PARTECIPAZIONE**

### **RAPPRESENTANZE**

#### **Rappresentanze interne**

Per garantire il controllo sull'attività e la collaborazione con i clienti, in attuazione dello statuto dell'Azienda, è prevista la costituzione di:

- un comitato di rappresentanza dei residenti, composto da 3 anziani, eletto annualmente dai residenti. Tale organismo tiene organici rapporti con la direzione e con gli anziani per portare avanti le loro istanze,
  - un comitato dei familiari, composto da 3 rappresentanti, eletto ogni anno dai familiari stessi. Si riunisce autonomamente o fa incontri periodici con la direzione per verificare l'andamento del servizio e per fare proposte in merito.
- In questi organismi possono essere eletti membri supplenti.

A livello sindacale aziendale è garantita la partecipazione dei lavoratori tramite la R.S.U. (Rappresentanza Sindacale Unitaria) con la quale la Direzione intrattiene relazioni costanti e che costituisce la componente aziendale della Delegazione Trattante di parte sindacale.

#### **Rappresentanze esterne e volontariato**

Il rapporto con le associazioni di categoria esterne è aperto.

I sindacati dei pensionati possono fare richieste specifiche per la tutela dei loro iscritti. Sindacati o altri organismi di rappresentanza possono chiedere incontri con la direzione o con l'Amministrazione dell'Azienda per discutere sull'andamento della gestione.

Per quanto riguarda il volontariato, attualmente sono in vigore convenzioni o rapporti di collaborazione con:

- AUSER di Ponte a Egola (per attività di volontariato e di collaborazione in attività varie),
- Associazione Il Delfino Azzurro di Empoli (per attività di animazione e di tempo libero),
- AVO di Fucecchio (per attività di volontariato e di socializzazione)

La struttura è aperta a collaborare con altre associazioni del volontariato presenti nel territorio.

Il volontariato costituisce un interlocutore importante perché s’inserisce validamente nei programmi aziendali e fornisce anche suggerimenti come elemento esterno.

Sono accolti anche volontari che a livello individuale vogliono collaborare all’attività della Residenza.

## MECCANISMI DI TUTELA

### **Il reclamo**

Il reclamo è un elemento di garanzia a disposizione del cliente per far valere le proprie ragioni.

Il servizio è orientato alla politica della “porta aperta” dove il confronto tra personale – residenti – parenti – altri soggetti deve essere libero e continuo. Pertanto ognuno di questi ha diritto a rivolgere le richieste che ritiene opportuno.

### *Richieste verbali*

Ogni cliente ha il diritto di rivolgere domande, su come è erogato il servizio ad ogni livello con richieste a cui il personale è sempre tenuto a rispondere in modo e tempi adeguati. Il dipendente di cui sopra è tenuto ad informarsi su quanto richiesto e a seguire il cliente nell’iter della sua istanza.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, il dipendente che lo ha ricevuto deve tradurlo in una richiesta scritta e inoltrarlo al livello organizzativo che ritiene più idoneo e qualificato a fornire l’opportuna risposta.

Si ricorda che le richieste, i reclami o quanto altro possono essere rivolte ai diversi livelli: operatori, responsabili di Unità Operativa, Uffici, Direzione, Amministrazione, senza obbligo di rispettare l’ordine gerarchico.

### *Richieste scritte*

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per scritto in due modi:

- O specificando il destinatario ( sia spedendo le richieste per posta o a mano)
- O genericamente inserendo la richiesta nella cassetta “Reclami, richieste, segnalazioni” che si trova posizionata nel salone delle Congreghe all’ingresso della struttura
- O nel sito della struttura nella sezione CONTATTI

La richiesta è istruita dall’URP, visionata dalla direzione e la risposta sarà fornita entro 15 giorni. Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il richiedente.

Qualora la richiesta scritta sia anonima ne verrà data menzione nella prima assemblea utile dei residenti. I residenti e/o i loro familiari possono fare le loro osservazioni tramite i propri rappresentanti (comitato residenti o comitato parenti) o anche come gruppo di residenti/familiari, in tal caso avranno diritto ad una risposta tempestiva e comunque entro 7 giorni.

Coloro che non sono soddisfatti della risposta fornita possono riformulare analoga richiesta ad un'altra istanza dell'organizzazione o all'Amministrazione.

Periodicamente e comunque alla fine di ciascun anno, la Direzione raccoglie il numero, la tipologia e l'esito che hanno avuto i reclami o le richieste formulate e le fa presenti al Consiglio d'Amministrazione.

## **8. DISPOSIZIONI VARIE**

Una copia della presente Carta dei servizi viene consegnata a tutti gli anziani e loro familiari che sono ammessi al Del Campana Guazzesi nonché a tutti coloro che la richiedono. Copie della Carta dei Servizi vengono lasciate all'ingresso della Residenza per essere presa da chiunque sia interessato.

Di ogni revisione della Carta dei servizi viene data notizia agli organismi di rappresentanza. La Carta dei servizi aggiornata è sempre consultabile, in quanto è affissa all'interno della struttura e disponibile presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) e nel sito istituzionale della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei servizi si rinvia al regolamento d'organizzazione e sul funzionamento della Residenza per anziani, alle normative relative agli Enti Pubblici, alle leggi dei servizi sociosanitari ed agli atti regolamentari assunti dall'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

Ogni revisione della Carta dei Servizi è discussa dalle varie istanze, approvata dal Consiglio d'Amministrazione e diffusa ai clienti e pubblicizzata nel modo più ampio.