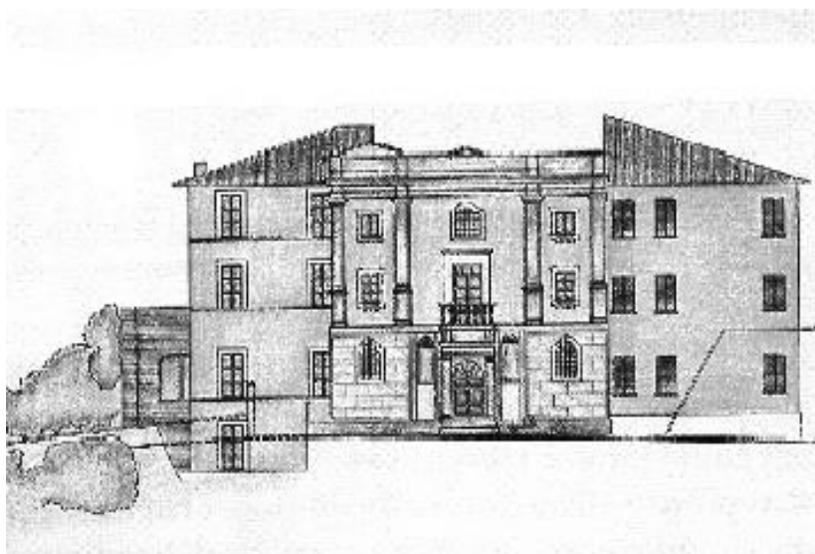




Azienda Pubblica di Servizi alla Persona  
***“Del Campana Guazzesi”***  
***San Miniato (PI)***  
***Residenza per Anziani***

---

# Carta dei Servizi



**Approvata dal Consiglio d'Amministrazione, rev. 4**

Via P. Bagnoli, 1 - 56028 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
7	<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
8	<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
9	<b>LA POLITICA DELLA QUALITA'</b>	
	<i>L'adesione al marchio Q&amp;B</i> .....	pag. 39
	Rispetto .....	pag. 39
	Autorelazione.....	pag. 39
	Operosità.....	pag. 39
	Affettività.....	pag. 39
	Interiorità.....	pag. 39
	Comfort.....	pag. 39
	Umanizzazione.....	pag. 39
	Socialità.....	pag. 39
	Salute.....	pag. 40
	Libertà.....	pag. 40
	Gusto.....	pag. 40
	Vivibilità.....	pag. 40
	<i>L'adesione alla valutazione del MeS</i> .....	pag. 41
10	<b>DISPOSIZIONI VARIE</b>	pag. 42

## *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 sanminiatesi 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 oltre 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: 58 di questi sono autorizzati per anziani non autosufficienti e 2 per autosufficienti.

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

La struttura ha anche 7 posti come Centro Diurno per anziani non autosufficienti.

I posti per accoglienza semiresidenziale sono flessibili sia come orari e sia come modalità di fruizione 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 Dispone di 42 posti letto per anziani non autosufficienti 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. Un'altra saletta si trova dall'altra parte (lato valle) ed è collegata ad un'ampia terrazza panoramica.

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, collegato ad un terrazzo. 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 secondo ascensore che la collega dal piano 0 al 2°.

Casa Presenti è dotata di 18 posti letto (di cui 2 per autosufficienti e 16 non autosufficienti) ed è suddivisa in tre piani:

- al piano terra (nucleo Matilde) ci sono 3 camere doppie per un totale di 6 posti letto per non autosufficienti e 3 bagni, di cui uno assistito, preceduti da un corridoio-soggiorno, collegato con il giardino e con una terrazza sul retro.
- al piano primo (nucleo Federico II) ci sono 3 camere doppie con bagno in camera, per un totale di 6 posti, autorizzati per non autosufficienti. Al piano si trova un ampio soggiorno che si affaccia sulla valle.
- al piano secondo (nucleo Napoleone) ci sono 2 camere doppie e 2 singole, per un totale di 6 posti, di cui 2 per autosufficienti e 4 per anziani non autosufficienti. Al piano si trovano un soggiorno che si affaccia sulla valle e 3 bagni, di cui 1 assistito.

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, 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/Società della Salute 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 per 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.

Inoltre mette a disposizione dei cittadini del Comune che lo richiedono attrezzature, in comodato gratuito (letti, materassini, carrozzine, deambulatori...) e l'automezzo attrezzato per disabili.

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 aderisce al marchio q&b, un modello di autovalutazione e valutazione reciproca, del benessere e della qualità della vita delle persone che vivono in strutture residenziali, pertanto la priorità della nostra residenza è il benessere dell'anziano, che è al centro di ogni azione intrapresa.

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 formazione, studio, ricerca, raccolta dati e confronto con altre realtà e con gli organismi preposti per migliorare la qualità dell'assistenza.

La programmazione e la gestione socio-sanitaria avviene attraverso un sistema informatizzato, che assicura precisione nelle registrazioni e la massima trasparenza.

### **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 per garantire alle persone accolte il loro benessere.

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

La valutazione dei bisogni viene effettuata, all'ingresso, dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.), costituita a livello dei Servizi territoriali, 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 mantenere le sue 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. L'obiettivo principale dell'ASP è quello di organizzare l'RSA come uno spazio di vita.

## **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, ed eventualmente all'amministratore di sostegno, 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, anche attraverso assemblee ed incontri. 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 normativa sulla privacy. 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)*

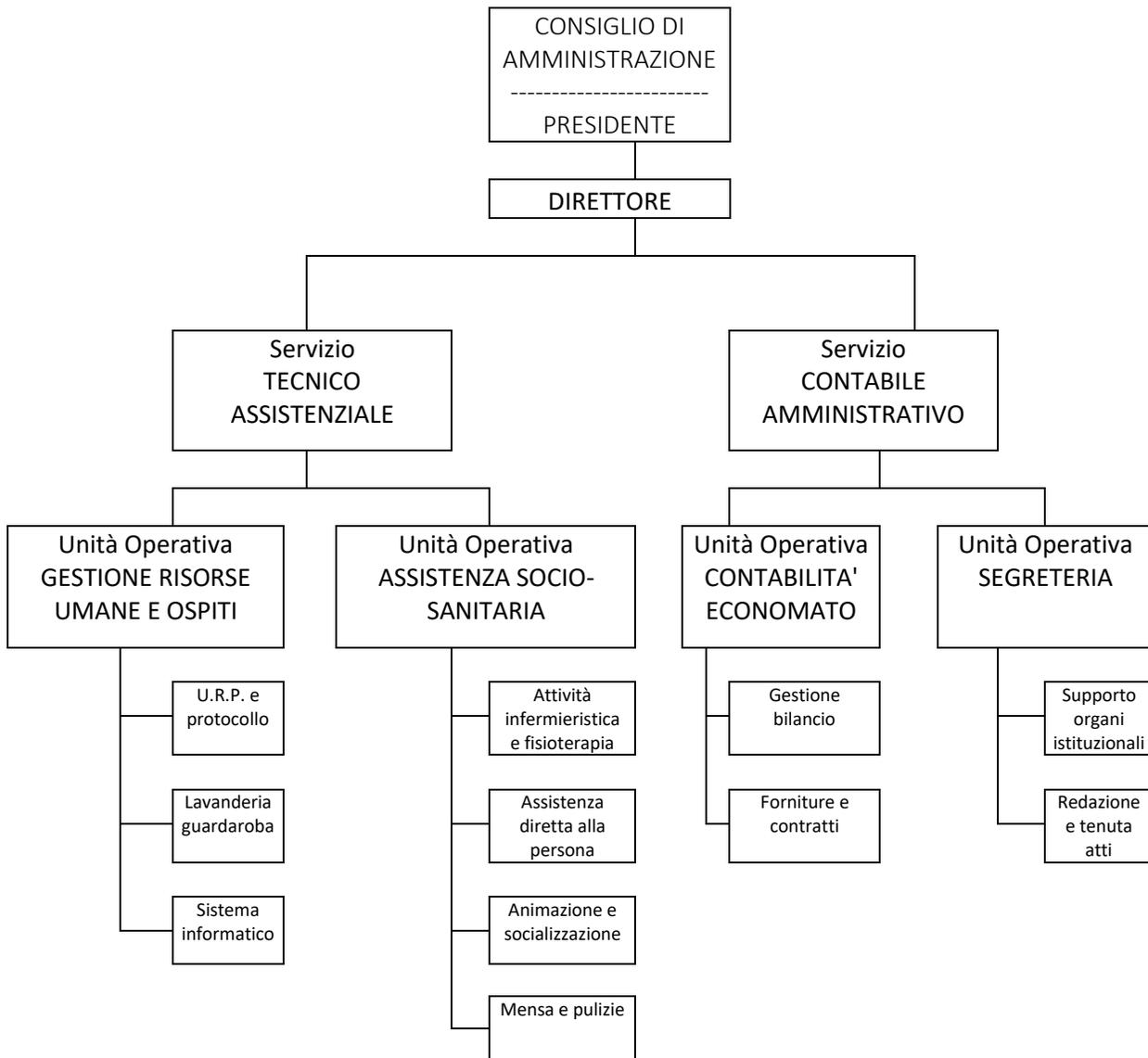
La struttura, nell'espletamento della sua attività, garantisce la trasparenza della propria azione gestionale ed amministrativa, attraverso la possibilità di visionare i documenti dell'Azienda o di averne copia, nel rispetto delle vigenti leggi in materia di accesso agli atti, nonché attraverso la chiarezza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

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, familiari e dipendenti, oltre che con i volontari che partecipano alla vita della struttura.-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 in funzione un sito internet [www.delcampana.it](http://www.delcampana.it) , dove sono riportati gli atti e le attività più significative. Nel sito viene gestita anche la sezione Amministrazione Trasparente, in base alle normative vigenti. 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 –

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, in base a gare pubbliche basata sulla prevalenza della qualità e non il prezzo.

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: piano secondo di Casa Pancole, Piano primo di Casa Pancole, Casa Presenti. Gli anziani ospitati al piano zero di Casa Pancole partecipano alle attività dei nuclei superiori.

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 stabiliti dal regolamento di organizzazione e dalle leggi in materia.

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

La struttura ha approvato un proprio Codice di Comportamento, che deve essere rispettato dai dipendenti dell'APSP e da tutti i soggetti che gestiscono i servizi affidati.

## **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” (sia per i posti residenziali che semiresidenziali) esistono due percorsi e modalità:

#### **a) ACCESSO IN FORMA PRIVATA**

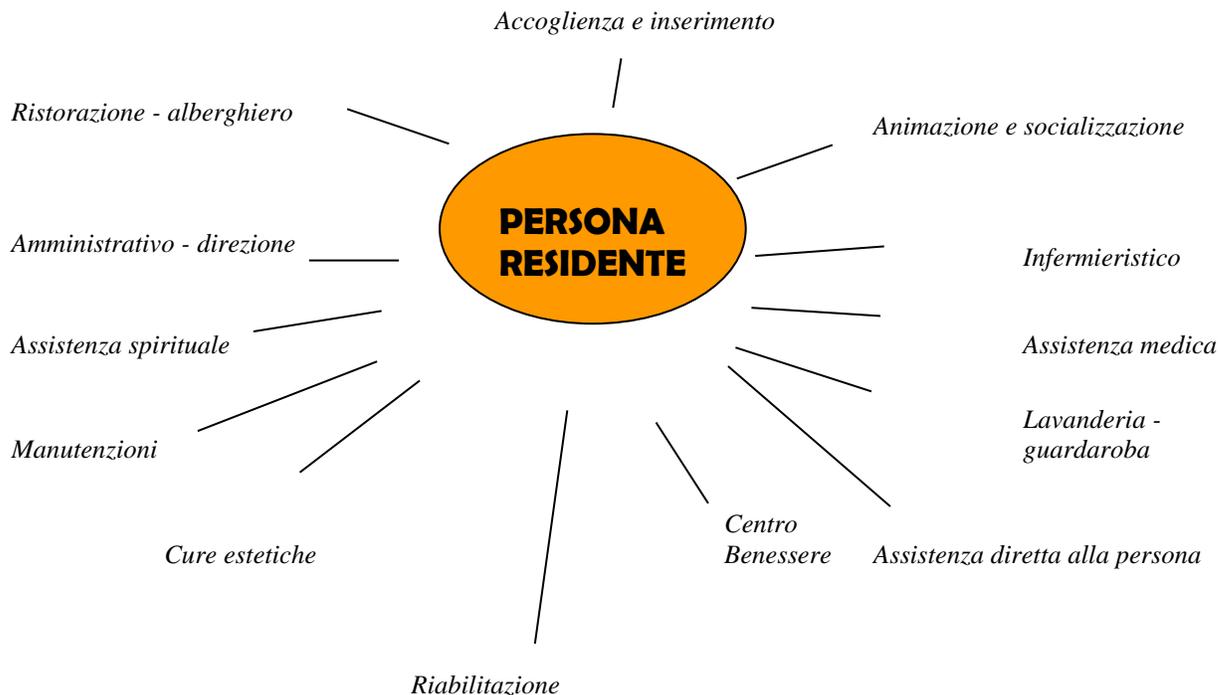
La domanda va presentata (da parte del soggetto interessato, da un suo parente o da un amministratore di sostegno) direttamente alla struttura, essa verrà inserita in una lista che terrà conto della presentazione, della tipologia del servizio richiesto, dei posti disponibili, della durata del soggiorno indicato.

#### **b) ACCESSO TRAMITE I SERVIZI TERRITORIALI**

La domanda va presentata (da parte del soggetto interessato, da un suo parente o da un amministratore di sostegno) ai servizi sociali territoriali competenti. La valutazione del grado della non autosufficienza verrà effettuata dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare, che predispose e concorda con la famiglia un Piano Assistenziale Personalizzato. Se l'UVM stabilisce che nel PAP sia previsto il ricovero in RSA viene inserito nella graduatoria dei servizi sociali. Quando i servizi sociali comunicano che si ha diritto al Titolo d'acquisto il soggetto interessato o i familiari devono scegliere la struttura fra quelle previste nel portale regionale. A questo punto, la Direzione insieme ai servizi ed alla famiglia, stabilisce la data del ricovero.

In base alla cosiddetta Libera scelta non ci sono posti riservati per i servizi territoriali, quindi le ammissioni vengono gestite dalla Direzione valutando la situazione dei posti disponibili (tipologia, genere, periodo richiesto ....) .

## 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 decisione di ammissione 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 sulla storia di vita, 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 da uno o più membri dell'equipe e, che effettua un colloquio conoscitivo, presenta gli ambienti della struttura (il piano di residenza, la propria camera, gli uffici, l'ambulatorio, la palestra ecc), tutto il personale che opera all'interno della struttura.

Segue un periodo di osservazione di circa un mese durante il quale i membri dell'equipe raccolgono dati, informazioni ecc 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, della cooperativa a cui è stato affidato l'appalto 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.

Non essendo prevista dalla regione toscana la figura dello psicologo interno, l'animatore svolge anche un ruolo di sostegno e di elaborazione dei vissuti di ciascun anziano, ricostruendone la storia di vita e i suoi stili di vita precedenti

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

Le attività sono svolte sia a livello individuale che di gruppi sia all'interno della struttura che sul territorio.

## **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 14 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 sanitaria**

*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

Il Medico di Medicina Generale è il responsabile del percorso sanitario e della 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 richiesta. La scelta del medico viene effettuato dall'anziano o da chi ne fa le veci.

## **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, affidato alla cooperativa che ha vinto l'appalto, 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.

## **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.

La gestione dei diversi nuclei per l'assistenza è così suddivisa:

- 2° piano di Casa Pancole, gestito dagli operatori della cooperativa affidataria,
- 1° piano di Casa Pancole, gestito dagli operatori dell'APSP,
- Casa Presenti, gestita dagli operatori della cooperativa affidataria.

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

- in casa Pancole mediante la presenza di tre operatori per per ciascun piano.
- in casa Presenti mediante la presenza di due operatori;

nelle ore pomeridiane:

- in casa Pancole mediante la presenza di due operatori per piano;

- in casa Presenti mediante la presenza di due operatori;

nelle ore notturne:

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

Le assenze vengono sostituite nel più breve tempo possibile, con l'obiettivo di mantenere i turni di cui sopra.

Gli operatori lavorano in équipe definita per ogni nucleo .

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 équipe, 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.

Il Servizio di lavanderia-guardaroba personale degli anziani è gestito direttamente dall'Azienda.

Una 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 e podologo*

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, che è prevista anche periodicamente in struttura.

## **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 possono creare stimoli ed attese quotidiani. Mangiare con gusto è un elemento importante per la qualità della vita all'interno della struttura.*

I pasti principali sono forniti da una ditta appaltatrice, selezionata in base a gara pubblica prevalentemente in base alla qualità dell'offerta, e preparati all'esterno, in un centro cottura non più lontano di 15 chilometri.

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 rispetta le linee regionali sulla ristorazione in RSA e 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.) Le diete prescritte vengono rispettate rigorosamente.

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 di norma 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, dell'attuazione delle normative relative agli Enti pubblici ecc.

## **Servizi informatici, di comunicazione e di sicurezza**

*Un elemento di qualità nella gestione è senz'altro l'utilizzo di sistemi informatici per la gestione dell'assistenza e il poter disporre di servizi, a disposizione dei residenti, come Wi-Fi o Skype. Importante è potere contare su un sistema di controllo per garantire la sicurezza.*

La gestione completa, non solo quella amministrativa, è assicurata da sistemi informatizzati. Infatti tutti gli operatori socio-sanitari usano un software per programmare, gestire e rendicontare le attività messe in atto per gli anziani. Per ogni anziano è presente una cartella multiprofessionale, compilata giornalmente, e un PAI con verifica e revisione almeno semestrale.

Ciò garantisce la massima trasparenza, tracciabilità, facilita la comunicazione fra i diversi operatori, permette una gestione rapida ed efficace nelle attività quotidiane.

Nella struttura è stata allestita una postazione web a disposizione degli anziani, al piano -1. Mentre il piano terra, il giardino ed il salone polivalente hanno un collegamento Wi-Fi a disposizione di tutti.

Il sito web dell'Azienda [www.delcmpana.it](http://www.delcmpana.it) è visitato ogni anno da migliaia di persone, mentre molto attiva è la pagina Facebook - del campana guazzesi -, dove vengono riportate le numerose attività di animazione e socializzazione.

Per permettere un collegamento diretto e facile con i parenti sono stati installati 3 telefoni (uno al 1° piano e uno al 2° piano di Casa Pancole, nei tre piani di Casa Presenti ed uno nel salone Polivalente) a disposizione gratuita degli anziani, che li possono usare liberamente. È a disposizione anche il servizio Skype.

Le porte di ingresso dei piani 1° e 2° di Casa Pancole sono allarmate e controllate per la sicurezza degli anziani, comunque l'accesso ai nuclei è sempre permesso direttamente ai residenti, parenti, volontariato e visitatori.

Per garantire un'assistenza migliore è stato installato un sistema di chiamata dalle camere, che allerta l'operatore di nucleo sia sugli appositi apparecchi diffusi ad ogni piano, che sui telefoni, indicando la camera precisa. Il sistema è collegato con tutti gli operatori che vengono allarmati se gli addetti non rispondono in tempi adeguati. Il tutto è registrato su computer.

Per la sicurezza sono in funzione alcune telecamere che controllano gli ingressi della struttura, monitorando tentativi di intrusione.

La sera viene inserito un allarme a porte e finestre che permette di controllare completamente il perimetro della struttura, allarmandosi in situazione di intrusione.

Su indicazione del medico o dell'équipe socio-sanitaria può essere attivato un sistema di controllo personalizzato per allontanamenti impropri.

## 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 7,00/7,30 con l'assistenza all'igiene personale secondo le modalità definite sul P.A.I. (piano di assistenza individuale), iniziando da coloro che si svegliano prima degli altri, per garantire un risveglio più naturale.

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)

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

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, alla direzione ed all'ambulatorio medico.

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).

Ciascun residente è libero di poter ricevere familiari e amici in ogni momento della giornata accogliendoli o nelle loro camere o nelle varie salette presenti nella struttura, salvo quanto disposto dalla normativa vigente Covid 19.

A seconda delle preferenze o delle necessità individuali, viene garantito il posizionamento a letto o nelle poltrone reclinabili 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, nelle salette, alle ore 19.00, salvo casi particolari.

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) e alle iniziative di animazione, nel rispetto della normativa vigente Covid 19.

## **Gli orari di visita**

È consentito l'accesso alla struttura, senza particolari limitazioni ai familiari e ai conoscenti, nel rispetto delle esigenze assistenziali. L'anziano può ricevere parenti ed amici nella propria camera o negli spazi comuni, senza limitazioni particolari, stando attenti soltanto a non arrecare disturbo agli altri residenti, salvo quanto disposto dalla normativa vigente Covid 19.

Non esiste pertanto un orario delle visite, salvo quanto disposto dalla normativa vigente Covid 19.

Il portone della struttura viene chiuso, per motivi di sicurezza verso le 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, salvo quanto disposto dalla normativa vigente Covid 19.

## **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 sia su richiesta del residente o dei familiari, valutandone la fattibilità sia per motivi organizzativi a seguito di valutazione da parte dell'èquipe socio sanitaria.

Anche il posto a tavola, assegnato ad ogni residente al momento dell'ingresso, può essere modificato sia in base alle richieste della persona, sia per motivi organizzativi.

Ogni anziano, oltre ad utilizzare gli arredi messi a disposizione dalla residenza, può integrare l'arredamento della propria camera con mobili, quadretti, soprammobili ed oggetti personali, compatibilmente con le esigenze della persona con cui la condivide, con l'igiene, la sicurezza e lo spazio disponibile.

Il residente può ricevere nella propria camera le persone che ritiene opportuno, salvo gli orari delle pulizie e senza dare fastidio agli altri e salvo quanto disposto dalla normativa vigente Covid 19.

## **Gli spazi collettivi**

La residenza fa sempre più suo il “concetto di casa” cercando di offrire un ambiente il più familiare possibile e funzionale al soddisfacimento dei bisogni delle persone che vi vivono. 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 (appositamente attrezzata) 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.

Al momento dell’ingresso in struttura è difficile per l’anziano condividere spazi e tempo con persone che non conosce, 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 ciò non avvenisse spontaneamente, sarà premura dell’equipe provare a favorire rapporti amicali fra persone che hanno mostrato interessi comuni o che hanno avuto delle storie di vita simili.

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 di circa 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 circostanze, 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.

È auspicabile che segua le sue condizioni di salute e le sue problematiche, rimanendo in contatto con il personale, la direzione ed il medico e partecipando, quando possibile, alla stesura del suo piano assistenziale.

Nel corso dell'anno vengono organizzate riunioni con tutti i familiari ed amministratori di sostegno in occasione delle feste, oppure riunioni suddivise per piani o momenti di confronto con i rappresentanti dei parenti, che vengono eletti ogni anno.

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. La struttura è quindi 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 predisposte 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.

## **7. LE TARIFFE**

### **La retta vigente**

Le prestazioni sono erogate sia a coloro che sono ammessi come privati sia per quelli con accesso tramite servizi sociali territoriali, per le diverse tipologie le rette sono molto differenti.

La retta per i privati non autosufficienti attualmente (2022) è di €. 100,00 al giorno, essa è onnicomprensiva delle spese per l'ospitalità alberghiera che per l'assistenza socio-sanitaria.

Per il 2022 la retta sociale prevista, sia per gli autosufficienti che per i non autosufficienti autorizzati dai servizi sociali territoriali (parte sociale), è di Euro 55,50 al giorno e potrà essere aggiornata in base ai costi di gestione della struttura e comunicata ai residenti.

La retta dell'azienda oltre a tutto quanto previsto per l'assistenza ed i servizi di base dagli accordi e dalle leggi regionali offre anche:

- il lavaggio e la gestione degli indumenti personali degli anziani,
- la fornitura di materiali igienici (sapone, carta, dentifricio, spazzolino, schiuma da barba, dopobarba, deodorante...),
- la televisione in camera,
- le telefonate gratuite,
- gestione delle piccole spese personali,
- possibilità di utilizzare il Centro Benessere (spazio multisensoriale),
- gli altri servizi indicati nella Carta dei Servizi.

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

Per posti di Centro Diurno convenzionati la retta attualmente è di €. 27,00, mentre per quelli privati è di €. 35,00 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 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 intestato all'Azienda.
- con altre modalità comunque da concordare con gli uffici amministrativi.

Dopo 1 mese 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 30%; 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 per le persone ammissione autorizzate dai servizi sociali la retta sociale è ridotta, con le stesse modalità di cui sopra del 30%.

Per le assenze, ricovero in ospedale o altro, degli anziani ospitati nei posti privati di non autosufficienti si applica una riduzione pari al 50%.

## **Deposito cauzionale**

Al momento dell’ammissione l’Azienda chiede la corresponsione, a solo titolo di cauzione infruttifera, una somma pari ad un massimo di due mensilità di retta, computata moltiplicando per 30 la quota parte spettante al residente e/o ai familiari, stabilita dall’Ente preposto. Per i ricoveri temporanei non superiori a 60 giorni potrà essere richiesta una cauzione del 30% dell’importo complessivo.

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 quota sanitaria**

Per gli anziani certificati non autosufficienti ed inviati dai servizi territoriali 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 e non può essere anticipata dai soggetti assistiti.

## **Le spese personali**

Per le spese personali può essere lasciato un adeguato e congruo 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, che provvederà in maniera autonoma, oppure anticiperà, con lo stesso sistema sopra indicato, le somme necessarie alla direzione dell'Azienda.

La direzione terrà nota delle spese effettuate fornendo, a richiesta, estratto conto e relativi giustificativi (ticket, ricevute ecc.),

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

## **8. 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 **almeno** 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),
- Croce Rossa Italiana di Fucecchio (per attività di accompagnamento nei servizi socio-sanitari);
- Unitalsi per attività di tipo spirituale, il parroco che celebra le SS. Messe e le attività religiose (per la Chiesa Cattolica);
- Testimoni di Geova di San Miniato Basso, (che effettuano accessi programmati)
- Gruppo di lettura di persone del quartiere, che effettuano letture programmate a gruppi di anziani.

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, coordinatori, infermieri, Direzione, Amministrazione, senza obbligo di rispettare l’ordine gerarchico.

### *Richieste scritte*

I reclami o le richieste possono essere rivolti anche per scritto in 3 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.

## **9. LA POLITICA DELLA QUALITÀ**

L’Azienda assume la politica della qualità come elemento strategico per puntare ad un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati a favore degli anziani ospitati.

Essa viene sviluppata attraverso alcune direttrici.

Innanzitutto essa si innesta nella struttura interna, partendo dal piano annuale della qualità, messo in atto da tutta l’organizzazione attraverso protocolli definiti, formazione continua, obiettivi da raggiungere, attività che puntano alle *best practices*, fino alla valutazione del piano delle *performances*. Lo scambio con le altre strutture, l’adesione alle associazioni del settore e la partecipazione ai diversi corsi e convegni a vari livelli permette un’attività di *benchmarking*, che permette all’Azienda di crescere ulteriormente.

La gestione dei reclami, gli incontri, la somministrazione biennale dei questionari con i clienti esterni (anziani e loro familiari), operatori e la loro valutazione costituiscono un elemento essenziale per l’Azienda.

## **L'adesione al Marchio Q&B**

L'adesione al Marchio Q&B (Qualità e Benessere), iniziata dal 2012, assicura una valutazione su alcuni elementi di qualità essenziali per la vita dei residenti come indicano i fattori del marchio stesso:

### **RISPETTO**

possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori

### **AUTOREALIZZAZIONE**

possibilità di attuare concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza

### **OPEROSITÀ**

possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza

### **AFFETTIVITÀ**

possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi

### **INTERIORITÀ**

possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte

### **COMFORT**

possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare

### **UMANIZZAZIONE**

possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza

### **SOCIALITÀ**

possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

## **SALUTE**

possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva non gradita.

## **LIBERTÀ**

possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti

## **GUSTO**

possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti

## **VIVIBILITÀ**

possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Questi principi sono assunti dall'Azienda come riferimento per l'attuazione della politica della qualità.

Le valutazioni ed il *benchmarking* del Marchio, negli anni hanno permesso all'organizzazione un arricchimento ed un aumento della sensibilità nell'erogazione dei servizi.

## **L'adesione alla valutazione del MeS**

Un altro elemento di verifica della qualità dell'APSP è dal 2011, l'adesione al Sistema delle RSA della Toscana, promosso e gestito dal MeS (Management e sanità) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa. Abbiamo aderito sia all'attività di mappatura, che al sistema delle performance, che ogni anno confronta i bersagli delle strutture aderenti nei diversi elementi:

- La valutazione del perseguimento delle strategie regionali,
- La valutazione socio-sanitaria,
- La valutazione esterna,
- La valutazione interna,
- La valutazione della capacità economica e delle performance economico-finanziarie.
- 

Anche questa attività con il laboratorio MeS ci ha permesso di implementare il sistema qualità, rafforzando gli elementi e migliorando nel tempo le valutazioni ed i bersagli.

Recentemente abbiamo aderito anche al network ONDA (Osservatorio Nazionale della Donna) con il sistema Bollini Rosa Argento, ottenendo 2 bollini su 3..

Tutti questi sistemi ci permettono di portare avanti il sistema qualità dell'Azienda, coinvolgendo tutte le figure interessate e di puntare al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

## **10. 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 prese 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.