

# RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI dell'Altavaldelsa

# CARTA DEI SERVIZI



Numero Revisione	Motivo	Data
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA	24/06/2011
1.1	RATIFICA A SEGUITO DI MODIFICHE	08/02/2012
1.2	<p>REVISIONE PER ADEGUAMENTO <b>ALLA DELIBERA N. 995 DEL 11-10-2016</b> "APPROVAZIONE SCHEMA DI ACCORDO CONTRATTUALE RELATIVO ALLA DEFINIZIONE DEI RAPPORTI GIURIDICI ED ECONOMICI TRA SOGGETTI PUBBLICI E SOGGETTI GESTORI DELLE STRUTTURE SOCIO-SANITARIE ACCREDITATE PER L'EROGAZIONE DI PRESTAZIONI A FAVORE DI ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI" IN ATTUAZIONE DELLA <b>DGR. 398/2015</b> DEL 7 APRILE 2015: "PERCORSO DI ATTUAZIONE DEL PRINCIPIO DELLA LIBERA SCELTA AI SENSI DELL'ART. 2 COMMA 4 L.R. 82/2009 ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE E DEI SERVIZI ALLA PERSONA DEL SISTEMA SOCIALE INTEGRATO".</p> <p>APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA</p>	16/06/2017

# Sommario

<b>1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>6</b>
<b>2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA</b>	<b>6</b>
2.1 PRINCIPI E VALORI	6
2.2 UMANIZZAZIONE	7
<b>3. MISSIONE</b>	<b>7</b>
<b>4. IDENTITÀ</b>	<b>7</b>
<b>5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI</b>	<b>7</b>
<b>6. DOVE SIAMO</b>	<b>8</b>
6.1 OBIETTIVI GENERALI	8
<b>7. LE STRUTTURE: LA STORIA</b>	<b>8</b>
7.1 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "FRANCESCO BOTTAI"	8
7.2 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "DINA GANDINI"	9
7.3 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "SANTA FINA"	9

<b>8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI</b>	<b>9</b>
8.1 L'AREA DI BISOGNO CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI	9
<b>9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI</b>	<b>10</b>
9.1 ORGANIGRAMMA	10
9.2 AREA AMMINISTRATIVA	10
9.2.1 <i>Direttore Generale</i>	10
9.2.2 <i>Direttore Area Residenziale e Semiresidenziale</i>	11
9.2.3 <i>Referente di Struttura</i>	11
9.3 AREA SANITARIA E ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
9.3.1 <i>Assistenza Infermieristica</i>	11
9.3.2 <i>Assistenza alla persona</i>	11
9.3.3 <i>Assistenza Riabilitativa</i>	12
9.3.4 <i>Assistenza Medica</i>	12
9.3.5 <i>Assistenza Specialistica</i>	12
9.3.6 <i>Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza</i>	12
9.4 ATTIVITÀ CULTURALI E DI ANIMAZIONE	13
9.4.1 <i>Animazione</i>	13
9.4.2 <i>Assistenza Religiosa</i>	13
<b>10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI</b>	<b>13</b>
10.1 RISTORAZIONE	13
10.2 LAVANDERIA E GUARDAROBA	14
10.3 PARRUCCHIERE/BARBIERE PEDICURE	14
10.4 PULIZIA AMBIENTI	14
10.5 USO DEL TELEFONO	14
10.6 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA	14
10.7 TRASFERIMENTI E USCITE	15
10.8 TRASPORTI ASSISTITI	15
<b>11. LE RISORSE COMUNITARIE E FAMILIARI E LE FORME DI COINVOLGIMENTO</b>	<b>15</b>
<b>12. IL PERCORSO ASSISTENZIALE</b>	<b>15</b>
12.1 AMMISSIONE	15
12.2 MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	16
12.3 REFERENTE DELLA PRESA IN CARICO E METODOLOGIA	16
12.4 FORME E SEDI DI VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEGLI INTERVENTI	16
12.5 COINVOLGIMENTO/PARTICIPAZIONE DELL'UTENZA IN CARICO AL SERVIZIO E SEDI E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	16
12.6 STRUMENTI PER IL RISPETTO DELLA DIGNITÀ PERSONALE E DELLA RISERVATEZZA	17
12.7 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA - OGGETTI PERSONALI E DI VALORE	17
12.8 ASSENZE	17
12.9 DECESSO	17
<b>13. GIORNATA TIPO E ATTIVITÀ GIORNALIERE</b>	<b>18</b>

<b>14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE</b> -----	<b>18</b>
14.1 LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE-----	18
14.2 PROCEDURE E PROTOCOLLI DI LAVORO-----	19
14.3 STRUMENTI PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA-----	19
<b>15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI</b> -----	<b>20</b>
15.1 ORARIO DELLE VISITE-----	20
15.2 DOVERI DELL'OSPITE-----	20
15.3 DIRITTI DEGLI OSPITI-----	20
<b>16. IL COSTO DELLA RETTA</b> -----	<b>21</b>
<b>17. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI</b> -----	<b>21</b>
17.1 STRUMENTI E LE FORME DI VALUTAZIONE-----	21
<b>18. STRUMENTI DI TUTELA</b> -----	<b>23</b>
18.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI OSPITI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI.-----	23
18.2 CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA-----	23
<b>19. TUTELA DELLA PRIVACY</b> -----	<b>23</b>
<b>20. PUBBLICIZZAZIONE</b> -----	<b>23</b>

## 1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa definisce la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti agli ospiti delle nostre residenze. È lo strumento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli ospiti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli ospiti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli ospiti.
- Garantisce un'attenzione continua alla qualità dei servizi

## 2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa gestisce i Servizi Socio-Assistenziali demandati dall'associazione dei Comuni della Val d'Elsa e si integra con i servizi sanitari e socio-sanitari della Zona Alta Val D'Elsa dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Comprende nel suo territorio i Comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano.

Oltre a fornire i servizi già attivi la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è chiamata a nuovi progetti e nuovi modelli e strategie di intervento per realizzare nella Val d'Elsa un Welfare locale che sappia assicurare a tutti la piena cittadinanza.

### 2.1 Principi e valori

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio – sanitarie e socio – assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli ospiti.

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

- rispetto della libertà e dignità della persona valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna, nella progettazione ed erogazione degli interventi;
- realizzazione di politiche locali volte alla prevenzione e alla rimozione delle cause di disagio sociale;
- garantire l'uguaglianza e le pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociali, religione e opinioni politiche;
- valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali per la predisposizione e realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;
- sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
- sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

Nello svolgimento delle sue attività, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini:

- di promozione e garanzia dei diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, la coesione sociale, l'autonomia individuale;

- di prevenzione e rimozione cause economiche e sociali che possono generare situazioni di bisogno ed emarginazione nell'ambiente di vita;
- di diritto per tutti i cittadini di usufruire di servizi, prestazioni, interventi (universalità e accessibilità) secondo le modalità che possono favorire la possibilità di scelta;
- di sostegno alla famiglia e all'individuo privilegiando il mantenimento nel proprio ambiente e provvedendo se necessario e dietro libera scelta all'assistenza in strutture residenziali o semiresidenziali specifiche.

## 2.2 Umanizzazione

Tutti gli interventi delle Residenze Sanitarie Assistenziali pongono al centro la persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

Le Residenze Sanitarie Assistenziali trovano nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

## 3. MISSIONE

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa organizza servizi e persone per migliorare la qualità della vita in Val d'Elsa e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione, nel rispetto dell'autonomia, dignità e identità personale e nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali degli ospiti

## 4. IDENTITÀ

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, agisce sulla base di quattro elementi:

- ✚ Integrazione: opera in integrazione con la Società della Salute Altavaldelsa e l'Azienda USL Toscana Sud Est per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l'impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;
- ✚ Trasparenza: adotta regole certe verso gli ospiti e verso i propri dipendenti, risponde alle Istituzioni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell'informazione;
- ✚ Innovazione: interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.
- ✚ Assistenza individualizzata e personalizzata

## 5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLE RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

- ✚ il rispetto dell'etica e della deontologia professionale,
- ✚ la disponibilità a confrontarsi con le rappresentanze sindacali per affrontare questioni legate al personale,
- ✚ l'aggiornamento professionale integrato per i propri dipendenti,
- ✚ la verifica costante dei requisiti degli operatori convenzionati nonché della loro formazione a lavoro,
- ✚ il coinvolgimento del personale nella formulazione delle procedure operative interne alle strutture,
- ✚ la tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro attraverso quanto richiesto dalla normativa,
- ✚ il rispetto dei turni di lavoro con flessibilità a favore dei dipendenti,
- ✚ riunioni periodiche con il personale per affrontare i problemi interni alla struttura.

## 6. DOVE SIAMO

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, che ha la propria sede legale in Piazza Cavour, 2 a Poggibonsi e la sua sede amministrativa in Via Piave, 40 sempre nel comune di Poggibonsi, gestisce tre Residenze Sanitarie Assistenziali per ospiti non autosufficienti.

### Le tre Residenze Sanitarie Assistenziali sono ubicate in:

- ✚ Via Marco Polo 25 – Presso Distretto Socio Sanitario di Colle Val d'Elsa denominata Residenza Sanitaria Assistenziale "Francesco Bottai" per complessivi 60 posti per anziani non autosufficienti;
- ✚ Via Carducci – Poggibonsi denominata Residenza Sanitaria Assistenziale "Dina Gandini" per complessivi 63 posti letto per anziani non autosufficienti di cui 10 posti riservati all'accoglienza degli anziani affetti da demenza cognitivo-comportamentale;
- ✚ Via Folgore – presso il Distretto Socio Sanitario di San Gimignano denominata Residenza Sanitaria Assistenziale "Santa Fina" per complessivi 40 posti letto per anziani non autosufficienti .

Le Residenze sono localizzate nella zona urbana del paese, vicino ai luoghi di aggregazione sociale. Le strutture hanno un giardino dove l'anziano può sostare, partecipare alla vita sociale del paese e ricevere amici e parenti.

### 6.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi che si intendono perseguire nell'erogazione di prestazioni e servizi all'interno delle strutture residenziali per anziani sono:

- fornire assistenza in osservanza del principio di attivazione e di stimolazione delle capacità residue;
- garantire il rispetto e la dignità degli ospiti;
- favorire i contatti e le relazioni con famiglia e con la comunità locale.

Tutte le strutture sono autorizzate al funzionamento dal Comune in cui insistono territorialmente.

Inoltre, tutte le Residenze Sanitarie Assistenziali della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, sono inserite nell'elenco pubblico delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Pubbliche e Private accreditate ai sensi dell'art. 4,c.3° Legge R.T. n. 82 del 28/12/2009

## 7. LE STRUTTURE: la storia

### 7.1 Residenza Sanitaria Assistenziale "Francesco Bottai"

La Residenza Sanitaria Assistenziale "**Francesco Bottai**", è una struttura pubblica che nel 2009 si è trasferita



da Via della Rimembranza n. 9 di Colle Val d'Elsa nella nuova sede di proprietà della Fondazione Bottai – Lekie e della ASL Toscana Sud Est, ubicata sempre a Colle Val d'Elsa - Via Marco Polo, 25 in cui ha sede il Distretto Socio Sanitario della cittadina.

La RSA prende il nome dalla Famiglia Bottai - Lekie che con un lascito ha voluto aiutare l'intera comunità nella costruzione di un distretto socio sanitario di cui potesse disporre la cittadinanza.

La Residenza Sanitaria Assistenziale dispone di 60 posti letto, con camere singole o 2 posti letto tutte con bagno in camera.

È disposta su due piani, suddivisa in tre nuclei. Al primo piano si trova il nucleo giallo che dispone di 20 posti letto, al secondo piano si trovano il nucleo blu e il nucleo verde, ognuno con 20 posti letto.

La struttura è dotata di un ampio spazio esterno adibito a giardino.

### **7.2 Residenza Sanitaria Assistenziale "Dina Gandini"**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "**Dina Gandini**", struttura pubblica, aperta nel luglio del 2005, prende il nome dall'Assistente Sociale tragicamente scomparsa nel 1998 a seguito di un incidente stradale. In quella data sono stati trasferiti tutti gli anziani della vecchia residenza di via Piave alla nuova struttura, sorta nell'area occupata in parte dall'ex-ospedale Burresi.

L'apertura della nuova residenza ha portato ad un aumento dei posti letto a disposizione, passando da 48 a 63 posti. Al suo interno sono stati concepiti degli spazi preposti per accogliere:

- Il Modulo specialistico Alzheimer per un totale di 10 posti, per ricoveri temporanei di persone affette da decadimento cognitivo medio-grave conseguente a sindrome demenziale;
- Il Centro Diurno "**Simonetta Traversari**", per anziani non autosufficienti;
- La lavanderia interna;
- La cucina, in cui si preparano i pasti per tutti i servizi sociali della zona.

Le aree residenziali sono organizzate in 3 nuclei: Glicine, Girasole e Ginestra.

### **7.3 Residenza Sanitaria Assistenziale "Santa Fina"**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "**Santa Fina**", è una struttura pubblica, ospitata in un Palazzo del '400, ex Sanatorio degli Ospedali Riuniti nel complesso di Santa Fina.

La Residenza Sanitaria Assistenziale dispone di 40 posti letto, con camere a 4 o 5 posti letto con bagno esterno.

È disposta su due piani, ognuno con 20 posti letto.

All'interno dei due piani è presente un'ampia veranda utilizzata come ambiente di soggiorno per gli ospiti.

## **8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI**

### **8.1 L'area di bisogno cui gli interventi sono destinati**

Le Residenze Sanitarie Assistenziali accolgono:

Nel Modulo Base (non autosufficienza stabilizzata)

- anziani ultra65enni in condizioni stabili o temporanee di non autosufficienza; o adulti infra65enni con grave disabilità accertata (legge 104/92).

Nel Modulo disturbi cognitivo-comportamentale (Alzheimer)

- anziani ultra65enni con patologie invalidanti (disturbi cognitivo-comportamentale, post-trauma).

Le attività svolte all'interno delle strutture residenziali sono finalizzate a:

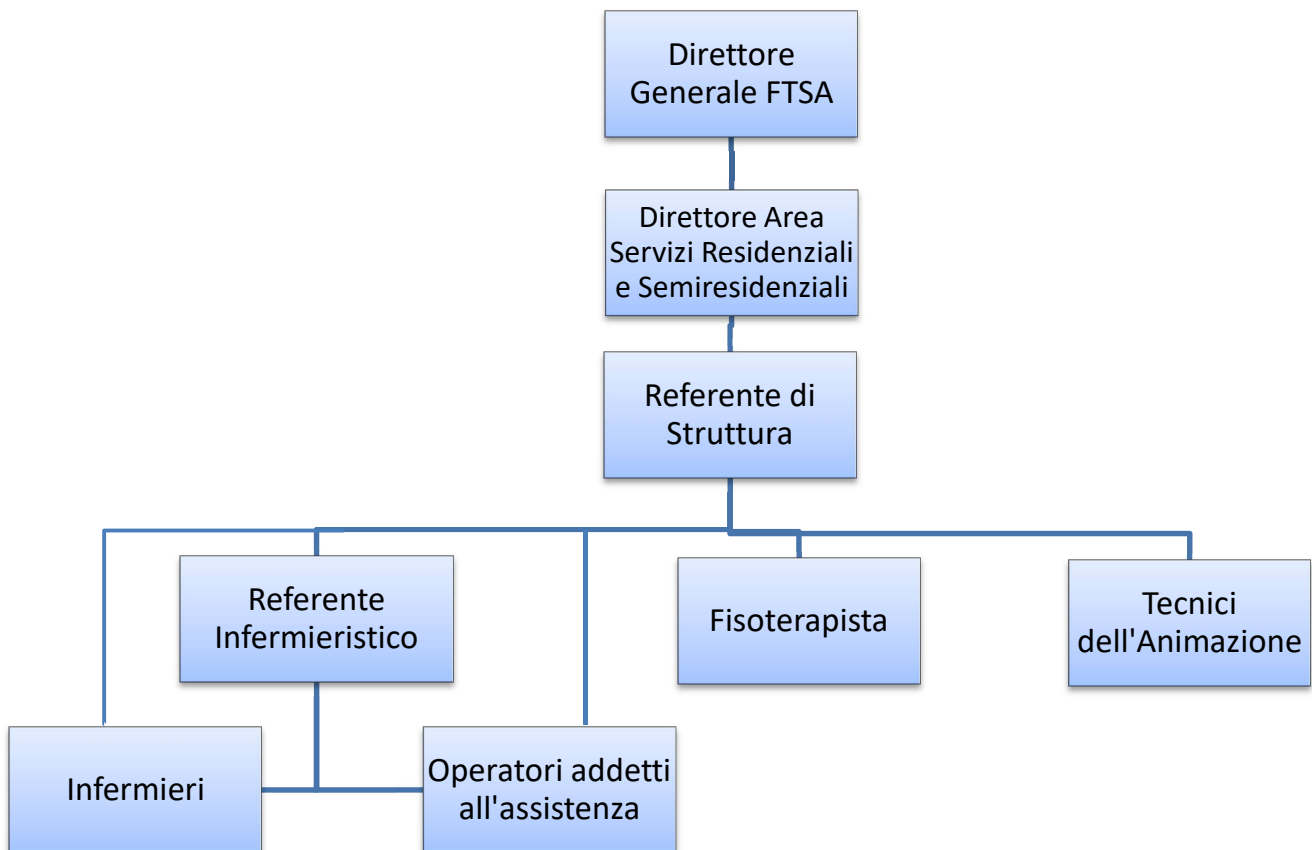
- accogliere stabilmente o temporaneamente persone con esigenze assistenziali complesse, tali da non essere soddisfatte adeguatamente con altri interventi

- offrire interventi personalizzati assistenziali
- garantire sollievo e sostegno alla famiglia in condizioni di bisogno, attraverso l'accoglienza temporanea o di emergenza per risolvere problemi legati alla non autosufficienza.

Ogni area assistenziale si pone come obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle capacità residue degli ospiti, operando attraverso l'integrazione delle diverse figure professionali e l'armonizzazione dei vari momenti di cura e di assistenza.

## 9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI

### 9.1 Organigramma



### 9.2 Area Amministrativa

#### 9.2.1 Direttore Generale

Il Direttore Generale ha funzioni di

- ✚ gestione organizzativa ed amministrativa della Fondazione;
- ✚ organizzazione e promozione delle singole iniziative;
- ✚ verifica dei risultati;
- ✚ definisce, in ottemperanza alle deliberazioni del Consiglio di Indirizzo e di Gestione le linee strategiche e gli obiettivi da realizzare.

### 9.2.2 Direttore Area Residenziale e Semiresidenziale

Il Direttore d'Area svolge le seguenti funzioni di:

- ✚ programmazione e organizzazione dei servizi;
- ✚ formulazione di progetti;
- ✚ coordinamento del personale;
- ✚ gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi Azienda Sanitaria Toscana e Fondazione e il terzo settore;
- ✚ realizza obiettivi definiti dal Direttore Generale;
- ✚ monitoraggio e verifica dei servizi.

### 9.2.3 Referente di Struttura

Il Referente della Struttura, all'interno della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- ✚ coordinamento del personale e organizzazione dei turni di lavoro;
- ✚ organizzazione delle attività interne ed esterne;
- ✚ mantenimento e gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi, Azienda Sanitaria Toscana, Fondazione e il terzo settore;
- ✚ formulazione dei progetti assistenziali personalizzati degli ospiti;
- ✚ coordinamento e conduzione di riunioni e gruppi di lavoro;
- ✚ assicurare e controllare il regolare funzionamento della struttura;
- ✚ attività amministrativa connessa allo svolgimento del lavoro.

## **9.3 Area Sanitaria e Assistenza alla persona**

### 9.3.1 Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994 che individua il profilo dell'infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

La presenza degli infermieri nella Residenza Sanitaria Assistenziale, è assicurata dalle ore 6,00 del mattino fino alle ore 21,00.

Gli infermieri, coordinati dal Referente Infermieristico, assicurano le seguenti prestazioni, come previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004:

- ✚ nursing di ogni ospite;
- ✚ somministrazione delle terapie;
- ✚ rilevazione periodica dei parametri;
- ✚ esecuzione degli accertamenti periodici prescritti;
- ✚ controllo dell'alimentazione e di diete particolari;
- ✚ controllo della minzione e dell'alvo;
- ✚ recupero della continenza;
- ✚ medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche;
- ✚ controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti.

### 9.3.2 Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori addetti all'assistenza, attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- ✚ Accoglienza e gestione dell'inserimento nella Struttura;
- ✚ Assistenza diurna e notturna;
- ✚ Igiene quotidiana parziale e completa;
- ✚ Bagno assistito con frequenza almeno settimanale ed a ogni necessità;
- ✚ Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti;

- ✚ Accompagnamento dell'ospite negli spostamenti all'interno della struttura;
- ✚ Accompagnamento in bagno dell'ospite;
- ✚ Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza;
- ✚ Aiuto nell'assunzione dei pasti;
- ✚ Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali;
- ✚ Cura dell'unità dell'ospite ( letto, comodino, armadio);
- ✚ Utilizzo di ortesi e ausili prescritti;
- ✚ Esecuzione di schemi di posizionamento;
- ✚ Collaborazione con gli altri operatori;
- ✚ Sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe.

### 9.3.3 Assistenza Riabilitativa

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/9/1994, istitutivo del profilo professionale del fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze. Nelle Residenze Sanitarie Assistenziali l'attività di riabilitazione è applicata in base alle indicazioni contenute nella Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004.

L'assistenza riabilitativa è affidata a personale qualificato che valuta i deficit motori e funzionali dei singoli ospiti che predispone , anche in collaborazione con il tecnico per l'animazione, piani di trattamento individuali o di gruppo. tramite programmi di ginnastica di gruppo. Tali interventi hanno la finalità di riattivazione e mobilitazione generale e della funzione psico-motoria e di terapia occupazionale. Il servizio è rivolto agli ospiti non autosufficienti.

### 9.3.4 Assistenza Medica

L'assistenza medica per tutti i soggetti non autosufficienti ospiti nelle strutture è erogata e assicurata dai medici di medicina generale convenzionati con il servizio sanitario nazionale.

Nelle ore notturne, prefestive e festive l'assistenza medica agli ospiti della Residenza Sanitaria Assistenziale, è erogata dalla Continuità assistenziale e dall'Emergenza sanitaria territoriale, ciascuno per quanto di competenza.

### 9.3.5 Assistenza Specialistica

L'Assistenza Specialistica è prevista nel Modulo disturbi cognitivi comportamentali presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "**Dina Gandini**", lo specialista svolge attività di consulenza agli operatori per la migliore gestione dell'ospite, i rapporti con il Medico di famiglia (Medico di Medicina Generale), per la tenuta dei rapporti con i familiari dell'ospite .

Nel Modulo disturbi cognitivi - comportamentali, è previsto l'accesso del Geriatra dell'Azienda Sanitaria Toscana che tiene i rapporti con i Medici di famiglia e l'Unità di Valutazione Multidimensionale.

### 9.3.6 Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, per gli ospiti delle Residenze Sanitarie Assistenziali, garantisce la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal Sistema Sanitario Nazionale e quelli di fascia C a carico dell'ospite, dei presidi sanitari e diagnostici di pertinenza della Asl Toscana Sud Est.

La struttura, su delega dell'ospite o di chi ne fa le veci, può provvedere all'approvvigionamento dei farmaci prescritti fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'ospite medesimo.

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa fornisce i seguenti prodotti :

- ✚ Detergenti per la cura e l'igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, olii detergenti e creme idratanti e protettive);
- ✚ salviette monouso per l'asciugatura della cute al fine di ridurre le infezioni crociate;

- ✚ pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante;
- ✚ traverse monouso.

#### **9.4 Attività culturali e di animazione**

##### **9.4.1 Animazione**

L'animazione nelle Residenze sanitarie Assistenziali, è effettuata da personale specificatamente formato per la professione di animatore di comunità, che favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti e opera in sinergia con le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati.

L'attività di animazione prevede una valutazione delle capacità dell'ospite necessaria a predisporre una scheda personale che individua obiettivi di intervento da svolgere attraverso attività individuali o di gruppo. Per detta attività sono messi a disposizione materiali di vario genere (carta, cartone, plastilina, colori etc.) a seconda del tipo di laboratorio programmato

Le attività di animazione contemplano anche momenti particolari durante l'anno, come feste, ricorrenze e altro che contribuiscono a creare un clima di serenità e a favorire dinamiche relazionali positive tra gli ospiti, gli operatori, i familiari e le Associazioni coinvolte.

Annualmente viene progettato un piano di animazione di struttura, a seguito di analisi dei bisogni relazionali. Si tratta di una progettazione delle attività animative/educative di durata annuale tracciate su un tema o una metafora e opportunamente strutturata e declinata di conseguenza.

Il progetto prevede il coinvolgimento delle altre figure professionali della struttura e ha collegamenti con i Piani Assistenziali Individuali (P.A.I.) dei singoli ospiti.

##### **9.4.2 Assistenza Religiosa**

All'interno delle strutture è garantito il rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ogni singolo ospite.

## **10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI**

### **10.1 Ristorazione**

Il menù adottato e proposto alle Residenze Sanitarie Assistenziali predisposto da una dietista, è valutato e validato dal Azienda USL Toscana Sud Est.

Formulato tenendo conto delle "Linee di indirizzo per la ristorazione assistenziale" formulate dalla Regione Toscana per la prima volta nel 2012.

I parametri nutrizionali di riferimento sono quelli indicati dai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana – IV Revisione 2014). Sono inoltre state integrate le indicazioni desunte dalle Linee Guida per una sana alimentazione italiana – a cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

Il Piano Nutrizionale prevede una sezione denominata "Il Prontuario dietetico" che rappresenta una base di partenza per il trattamento dieto - terapeutico delle patologie più frequenti rilevate nelle strutture per anziani e disabili della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

- ✚ la varietà stagionale
- ✚ le preferenze espresse dai residenti
- ✚ le patologie dell'ospite
- ✚ le festività e le occasioni speciali

L'alimentazione risponde alla qualità e quantità delle esigenze dietetiche legate all'età e alle abitudini alimentari dell'ospite. Il menù estivo/invernale è supervisionato da un dietologo, liberamente consultabile dagli ospiti e dai loro rispettivi familiari, è affisso nella bacheca della Residenza.

Il Menù consente all'ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli operatori l'imboccamento degli ospiti che lo necessitano.

I pasti vengono consumati di regola, salvo eccezioni, nella sala da pranzo.

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura dal Punto cottura interna alla Fondazione, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle Residenze Sanitarie Assistenziali nella fase di distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato.

### **10.2 Lavanderia e guardaroba**

Al fine di assicurare un servizio di qualità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa ha sviluppato un progetto per la gestione degli indumenti personali degli ospiti in struttura, al fine di garantire la rintracciabilità degli indumenti personali in ogni fase del processo di lavanderia guardaroba.

All'ingresso in struttura, l'ospite deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche sia per i mesi estivi sia per i mesi invernali.

La famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata tutti i giorni.

In alternativa può essere delegata la struttura, in questo caso, i tessuti degli indumenti dovranno essere conformi alle indicazioni fornite dal servizio di lavanderia.

Ogni indumento personale in entrambi i casi sarà contrassegnato da un codice identificativo che sarà apposto dal personale di guardaroba al momento della consegna degli indumenti precedentemente all'ingresso in struttura.

La fornitura della biancheria dei letti, materassi, cuscini è gestita con una gara di appalto.

La ditta aggiudicataria fornisce biancheria dei letti (lenzuola, federe, coperte e copriletto) lavata, disinfettata e stirata. I capi di biancheria dei letti che per normale usura risultassero non più idonei saranno tempestivamente sostituiti a cura della ditta appaltatrice come per tutti i capi deteriorati quando la riparazione contrasti con la funzionalità e/o con il decoro estetico degli stessi.

Il cambio completo del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all'occorrenza.

Il servizio guardaroba è garantito da personale dipendente. Ogni ospite ha a disposizione nella camera un armadio per la sistemazione del guardaroba di dimensioni sufficienti per il cambio di stagione degli abiti.

### **10.3 Parrucchiere/barbiere pedicure**

Gli ospiti possono usufruire del servizio del parrucchiere/barbiere (taglio una volta al mese e barba tre volte a settimana) senza costi aggiuntivi. I familiari possono scegliere di effettuare il servizio all'esterno.

il servizio è garantito da ditte esterne convenzionate.

### **10.4 Pulizia ambienti**

È garantito giornalmente il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e dei locali comuni tramite un servizio di pulizie appaltato ad una ditta esterna.

### **10.5 Uso del telefono**

È possibile ricevere telefonate direttamente nella struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

### **10.6 Gestione della corrispondenza**

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale della struttura, sempre attraverso il personale della struttura verrà recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

### 10.7 Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della struttura per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dalle figure professionali di riferimento.

Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'Ospite è a carico del familiare o della Persona autorizzata ad accompagnarlo.

### 10.8 Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'Ospite all'esterno della Residenza Sanitaria Assistenziale, anche per eventuali visite specialistiche è a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

## 11. LE RISORSE COMUNITARIE E FAMILIARI E LE FORME DI COINVOLGIMENTO

Per tutte le strutture residenziali è previsto il coinvolgimento delle seguenti risorse:

- ✚ **Associazioni di volontariato:** Le strutture stipulano convenzioni con associazioni di volontariato riconosciute e iscritte all'albo provinciale. La loro attività prevede lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione e collaborazioni concordate con il Referente della struttura.
- ✚ **Comitato familiari:** All'interno delle strutture è presente un comitato composto da 5 rappresentanti dei familiari degli ospiti, eletti dall'assemblea e con un incarico di due anni. Partecipa a incontri periodici (minimo 2 volte all'anno) in cui vengono avanzate iniziative per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura ed evidenziare eventuali problematiche in collaborazione con il Referente della struttura. Per la tutela dei diritti degli ospiti e per favorire la partecipazione e la collaborazione degli ospiti, dei familiari e del volontariato alla gestione sociale dei servizi offerti e alla organizzazione della vita comunitaria.
- ✚ **Familiari degli ospiti:** I familiari degli ospiti hanno accesso libero durante le ore diurne (8,00 - 20,00 ).  
Nel nucleo Alzheimer, presso la Residenza Sanitaria Assistenziale "**Dina Gandini**", le visite devono essere concordate con il Referente di struttura.

## 12. IL PERCORSO ASSISTENZIALE

### 12.1 Ammissione

Ogni Referente di Struttura, deve provvedere tempestivamente a comunicare telefonicamente o via e-mail al Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali i posti letto che si rendono disponibili.

Il Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali inserisce nel portale della Regione Toscana, [www.valoreinrsa.it](http://www.valoreinrsa.it), la disponibilità del posto Modulo Base, comunica, invece, direttamente alla Società della Salute la disponibilità del posto nel Modulo demenze cognitivo comportamentale.

Possono essere ammesse nelle strutture gestite dalla Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, le persone che si trovano in una delle seguenti situazioni:

- Sono in possesso del Piano Assistenziale Personalizzato redatto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale competente e del relativo *titolo di acquisto* indicante l'intervento richiesto,
- Sono in possesso di un Piano Assistenziale Personalizzato redatto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale, che preveda il ricovero all'interno del Modulo demenze cognitivo comportamentale (Nucleo Alzheimer) della Residenza Sanitaria Assistenziale "**D. Gandini**".
- Nel caso in cui la persona non sia in possesso del *titolo d'acquisto*, l'inserimento può avvenire in regime non convenzionato. Per l'ammissione in struttura è comunque necessario essere

ultrasessantacinquenne e non autosufficiente, come risultante dalla *Relazione* del Medico di famiglia (Medico di Medicina Generale), che attesta le condizioni di non autosufficienza e l'opportunità di ricovero in struttura, o, se disponibile, la valutazione redatta dall'Unità di Valutazione Multidimensionale.

Al momento dell'ingresso l'ospite (in convenzione o non in convenzione) deve :

- presentare la documentazione sanitaria;
- presentare il codice fiscale, la carta d'identità ed eventuale decreto di nomina di tutore o amministratore di sostegno (se non presente al momento dell'ingresso da far avere alla struttura al momento della nomina);
- sottoscrivere il contratto di ospitalità;
- pagare il deposito cauzionale infruttifero.

### **12.2 Modalità di accoglienza**

Alcuni giorni prima dell'ingresso il Referente della Struttura e l'infermiere incontrano i familiari presso la sede della struttura. In tale occasione viene compilata una scheda conoscitiva sulle abitudini e le preferenze alimentari dell'anziano. Il Referente informa l'ospite e/o il familiare delle modalità di trattamento dei dati. In questo primo incontro i familiari visitano la struttura e prendono conoscenza con i luoghi in cui vivrà il loro congiunto e firmano per accettazione il Regolamento e la Carta dei Servizi che vengono loro consegnati.

### **12.3 Referente della presa in carico e metodologia**

Per ogni ospite sono individuati un referente sanitario (infermiere) e uno sociale (Referente di struttura), i quali predispongono un progetto individualizzato che viene presentato ai familiari al momento della stesura tenendo conto dei seguenti elementi:

- valutazione ed obiettivi definiti dagli operatori socio-sanitari dell'unità valutativa multidimensionale di zona-distretto e indicati nel piano personalizzato di assistenza;
- valutazione dello stato di salute effettuato attraverso: la lettura della documentazione sanitaria presentata dai familiari;
- osservazione e valutazione sull'inserimento e ambientamento dell'ospite nei primi tre mesi da parte degli operatori del servizio.

### **12.4 Forme e sedi di valutazione di efficacia degli interventi**

La valutazione di efficacia degli interventi da parte degli operatori avviene mediante l'utilizzo di strumenti operativi come registrazioni dell'osservazione dell'ospite, registrazione delle attività, cartelle cliniche, schede di valutazione; verifiche programmate ogni 6 mesi o 1 anno a seconda delle condizioni dell'anziano per il modulo base e mensilmente per il modulo disturbi cognitivo-comportamentali.

### **12.5 Coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio e sedi e strumenti di partecipazione**

L'ospite, compatibilmente alle sue condizioni di salute, e la famiglia partecipano:

- alle attività programmate quotidianamente e periodicamente (momenti formalizzati come feste, ricorrenze);
- alla valutazione e verifica degli interventi predisposti all'interno della struttura attraverso riunioni con i familiari e l'attivazione del comitato dei familiari;
- alla condivisione e alla verifica del piano assistenziale personalizzato attraverso incontri con gli operatori interni e dell'Azienda USL, con il Medico di Medicina Generale e con gli altri specialisti coinvolti e con i servizi territoriali competenti



### **12.6 Strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza**

L'organizzazione della struttura garantisce il rispetto della dignità personale attraverso:

- la possibilità di mantenere il proprio abbigliamento;
- la possibilità di personalizzare la propria camera nel rispetto degli altri ospiti e della normativa vigente;
- utilizzo di strumenti quali ad esempio paraventi o procedure standardizzate (es. far uscire dalla stanza le persone estranee e chiusura della porta) per l'igiene degli ospiti allettati;
- utilizzo dei mezzi di contenzione attenendosi scrupolosamente al dettato normativo;
- possibilità per l'ospite di uscire dalla struttura dopo aver avvisato il personale e comunicato l'orario di rientro;
- Possibilità all'interno della propria camera di ospitare familiari o rappresentanti legali. In caso di colloqui strettamente riservati viene messo a disposizione dell'ospite l'ufficio del Referente di struttura.

Le informazioni relative a ciascun ospite sono acquisite e registrate in apposite Cartelle Socio Sanitarie, mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne svolte dal personale interessato.

Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e qualifica; gli uffici e le postazioni di lavoro sono identificati con cartelli indicanti le funzioni ed il personale addetto.

### **12.7 Assegnazione della camera - oggetti personali e di valore**

La camera è assegnata dal Referente di Struttura, il quale si riserva la facoltà di trasferire l'ospite in altra camera, qualora lo richiedano ragioni di servizio o di convivenza.

### **12.8 Assenze**

Per assenze di uno o più giorni dalla struttura l'ospite deve informare anticipatamente il Referente di Struttura; in caso di assenza per il pranzo o per la cena l'ospite deve informare anticipatamente il personale.

### **12.9 Decesso**

La struttura avvisa i familiari qualora le condizioni dell'Ospite diventino critiche. In ogni caso, il decesso viene tempestivamente comunicato ai familiari/tutore/amministratore di sostegno e al Medico di famiglia. Spetta ai familiari la scelta dell'impresa funebre, che dovrà attivare tutte le pratiche previste dalla legge, tutti gli effetti personali dell'Ospite verranno raccolti dal personale e consegnati ai familiari.

## 13. GIORNATA TIPO E ATTIVITÀ GIORNALIERE

<b>Mattino</b>	
06.00-08.30 =>	Preparazione, sveglia, alzata ospiti, igiene personale
08.30-09.00 =>	Colazione
09.00-12.00 =>	Animazione Servizio parrucchiere/estetista Interventi sanitari riabilitazione
12.00-12.45 =>	Pranzo
<b>Pomeriggio</b>	
12.45-14.30 =>	Riposo pomeridiano
14.30-15,30 =>	Controllo igiene personale degli ospiti e bagni
15.30-16.30 =>	Merenda
15.30-18.00 =>	Animazione Riabilitazione Interventi sanitari
<b>Sera</b>	
18.00-18.45 =>	I Turno Cena ospiti alimentati con ausilio operatori
18.45-19.30 =>	II Turno Cena ospiti con alimentazione autonoma
19.30-21.00 =>	Preparazione per la notte
<b>Notte</b>	
21.00-06.00 =>	Riposo notturno

L'ospite, compatibilmente allo stato di salute e sotto la propria responsabilità, è libero di uscire dalla residenza, rispettando gli orari dei pasti e del rientro serale, fissato alle ore 21,00. A richiesta, il Referente della Struttura, può autorizzare il rientro anche in orari diversi. Le persone autorizzate al rientro nelle ore notturne devono aver cura di non disturbare gli altri ospiti.

## 14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE

### 14.1 La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale nelle Residenze Sanitarie Assistenziali, è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'ospite . La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- ✚ presa in carico dell'ospite e della sua valutazione psico-fisica e sociale;
- ✚ individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi;
- ✚ definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte;
- ✚ valutazione degli esiti dell'assistenza.

### **14.2 Procedure e protocolli di lavoro**

I **protocolli assistenziali** sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione dei protocolli assistenziali: garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

Le principali attività assistenziali e le loro modalità di gestione sono descritte nei protocolli assistenziali condivisi e partecipati. Nella loro stesura si è tenuto conto dell'importanza della fase di valutazione delle capacità residue degli ospiti e delle opportunità di miglioramento.

**Le procedure** sono documenti in cui sono descritte le modalità con cui devono essere svolte le varie fasi relative ai diversi processi sia assistenziali sia dei servizi di supporto. Si tratta di descrizioni sequenziali di chi fa che cosa, individua i livelli di responsabilità e i documenti utilizzati per dare evidenza dell'avvenuta effettuazione dell'attività. Quando questa descrizione è particolareggiata e i compiti sono descritti in modo puntuale si parla di istruzioni operative o istruzioni di lavoro. Il loro scopo è far sì che in un determinato ambito tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e riconosciuto.

I protocolli assistenziali e le procedure documentate e operative, approvate dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa adottate nelle Residenze Sanitarie Assistenziali, sono archiviate presso gli Uffici Amministrativi della stessa e in copia presso l'Ufficio del Referente della Struttura, la suddetta documentazione viene raccolta in archivi sia cartacei che informatizzati, muniti di accesso riservato e conservata secondo la normativa sulla legge privacy.

La Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, assicura una idonea forma di comunicazione ai familiari, tutori e amministratori di sostegno, attraverso la Carta dei Servizi e il proprio sito istituzionale favorendo la possibilità di consultazione dei suddetti documenti.

### **14.3 Strumenti per informazioni e comunicazione con l'utenza**

Sono presenti in ogni struttura i pannelli per l'informazione al personale.

Relativamente alle informazioni di servizio che riguardano i familiari vengono inviate comunicazioni formali a domicilio e in alcuni casi affisse le circolari in luoghi visibili della struttura.

Il Referente della struttura mantiene rapporti costanti con i tutori, curatori e amministratori di sostegno di ospiti presenti in struttura e provvede ad ogni comunicazione che preveda il loro coinvolgimento.

Il Referente di Struttura è a disposizione per colloqui diretti o su appuntamento con i familiari.

All'interno di ogni nucleo nella sala comune è posto un punto telefonico con telefono cordless per permettere agli ospiti di effettuare e ricevere telefonate dall'esterno.

Presso il Referente di Struttura viene raccolta la posta in arrivo ed in partenza. La posta in arrivo viene prontamente consegnata agli ospiti, loro familiari o legali rappresentanti.

La presente Carta dei Servizi, insieme al relativo Regolamento di Struttura, viene consegnata a ciascun ospite al momento dell'ammissione, viene affissa in ogni bacheca presso ogni Struttura residenziali per gli anziani della Zona Alta Valdelsa e copia si trova depositata, per la consultazione da parte delle persone interessate presso l'ufficio del Referente di Struttura.

## 15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

### 15.1 Orario delle Visite

La Residenza apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, affinché non si interrompano i legami affettivi, fermo restando il rispetto della volontà dell'ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

Consente l'accesso libero durante le ore diurne (8,00 – 20,00) e a concordare, nelle restanti ore, l'accesso alla Struttura da parte di familiari e amici degli assistiti, fatte salve limitazioni giustificate dal rispetto della privacy.

Nel Modulo disturbi cognitivo comportamentali (Alzheimer) le visite devono essere, preventivamente, concordate con il Referente di Struttura.

### 15.2 Doveri dell'ospite

Il soggiorno nella Residenza Sanitaria Assistenziale è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun ospite.

- ✚ L'ospite è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della Struttura;
- ✚ All'atto di ammissione ciascuno dovrà portare gli abiti ed il corredo personale di biancheria intima strettamente necessari. La biancheria da letto e gli asciugamani personali sono forniti alla Struttura;
- ✚ Non è consentito tenere in camera denaro e oggetti di valore. Il denaro e gli oggetti di valore sono gestiti con apposita procedura dalla segreteria che registrerà le operazioni effettuate.
- ✚ Il Referente della Struttura declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi.
- ✚ È vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici ( es. fornelli elettrici, stufe) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi.
- ✚ L'ospite è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- ✚ È vietato collegare apparecchi elettrici personali (es. condizionatori d'aria, ventilatori, TV, radio, elettromedicali) senza l'autorizzazione della Direzione.
- ✚ È vietato tenere in camera cibo, medicinali, coltelli, forbici, attrezzi da lavoro manuale appuntiti .
- ✚ Le medicine personali dell'ospite sono custodite in infermeria.
- ✚ È assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della Struttura
- ✚ L'utilizzazione dei climatizzatori ( accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale delle strutture.
- ✚ Durante la pulizia degli ambienti, gli ospiti e i visitatori devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale.
- ✚ È vietato il consumo di alcolici all'interno della Struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.
- ✚ Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano quindi si richiede di limitare le visite in questo arco di tempo.
- ✚ È vietato l'accesso alla cucina, alla lavanderia, ai locali di deposito e dei servizi tecnici.

### 15.3 Diritti degli ospiti

Al momento dell'inserimento, all'ospite (ed agli eventuali caregivers, tutori e amministratori di sostegno) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla Struttura, accompagnate da una copia della presente Carta dei Servizi.

- ✚ Nella Struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.

- ✚ L'ospite ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante .
- ✚ L'ospite ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- ✚ La Struttura garantisce a tutti gli ospiti , il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- ✚ Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

## 16. IL COSTO DELLA RETTA

La retta è onnicomprensiva di tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi.

La retta delle Residenze Sanitarie Assistenziali per gli ospiti convenzionati è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo. La quota sociale giornaliera è stabilita di anno in anno dagli organi della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

L'ospite può richiedere una compartecipazione alla spesa da parte del Comune di residenza, presentando apposita domanda e documentazione necessaria (ISEE) alla determinazione della quota eventualmente agevolata a suo carico.

Per gli ingressi in regime non convenzionato, la quota della retta è unica e non è prevista nessuna forma di agevolazione, anche questa quota è stabilita di anno in anno dagli organi della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

## 17. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, consapevole che il livello di soddisfazione degli ospiti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il **Sistema di misurazione della soddisfazione degli ospiti residenti e dei loro familiari**.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita nelle Residenze Sanitarie attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

- ✚ aspetti professionali;
- ✚ aspetti tecnico alberghieri (vitto, guardaroba, igiene e manutenzione degli ambienti);
- ✚ aspetti relazionali;
- ✚ qualità strutturale.

Considerando le possibili difficoltà, di tipo cognitivo, che gli ospiti delle strutture, possono presentare nell'utilizzo di uno strumento come il questionario, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa provvede ogni anno ad inviare i questionari a mezzo posta a tutti gli ospiti.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa e alla Direzione Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali. L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a intraprendere.

### 17.1 Strumenti e le forme di valutazione

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua

attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, per questo per migliorare la qualità delle prestazioni e servizi garantiti dalle strutture residenziali e semiresidenziali, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si avvale di strumenti specifici:

- ✚ schede specifiche di valutazione da somministrare agli ospiti o familiari di vari servizi offerti da ditte convenzionate (mensa, lavanderia, barbiere ecc...) finalizzate a monitorare la qualità ed il rispetto dei requisiti previsti nel capitolato d'appalto. Alla valutazione vengono associati report periodici sull'andamento del servizio offerto;
- ✚ Incontri periodici con i familiari degli ospiti per una verifica del grado di soddisfazione del servizio offerto;
- ✚ schede di autovalutazione del personale predisposti annualmente e finalizzate all'attribuzione del salario accessorio.

## 18. STRUMENTI DI TUTELA

### **18.1 Presentazione dei reclami da parte degli ospiti nei confronti dei responsabili dei servizi.**

Le strutture residenziali garantiscono la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite ed i suoi familiari possono inoltrare reclami su i disservizi seguendo varie modalità:

- attraverso informazione verbale al Referente di Struttura, che provvede a far compilare l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- tramite il comitato dei familiari;
- con lettera indirizzata al Referente di Struttura o al Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali della FTSA.

La Direzione Generale garantisce di dare risposta ai reclami ricevuti entro il termine massimo di 30 giorni.

### **18.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa**

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a garantire gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi tramite il rispetto dei requisiti normativi (sicurezza, privacy, contratti) sia per le attività che eroga direttamente, sia tramite il monitoraggio e controllo di quelle appaltate e/o convenzionate.

## 19. TUTELA DELLA PRIVACY

La Residenza Sanitaria Assistenziale assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro familiari tutori e amministratori di sostegno, avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- ✚ gestione amministrativa;
- ✚ cura dell'ospite.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- ✚ al Personale della Residenza Sanitaria Assistenziale, addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

Titolare del trattamento e della banca dati della Struttura è la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali o suoi incaricati. Inoltre, tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile sono espressamente approvate le condizioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

## 20. PUBBLICIZZAZIONE

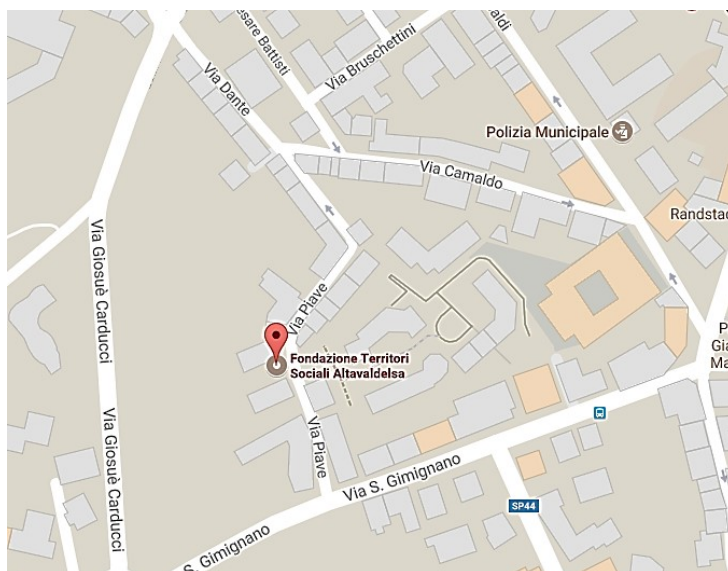
La presente Carta dei Servizi è affissa in bacheca presso ogni Struttura Residenziale e viene pubblicata sul sito web della Fondazione Territori sociali Altavaldelsa.

Copia del documento, viene consegnata all'ospite della Struttura al momento dell'ingresso.

## Contatti Utili e come raggiungerci

### Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa

Sede amministrativa  
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)  
Contatti Utili  
0577- 91791 fax 0577 917946  
Mail: [info@ftsa.it](mailto:info@ftsa.it) – pec: [ftsa@pec.it](mailto:ftsa@pec.it)





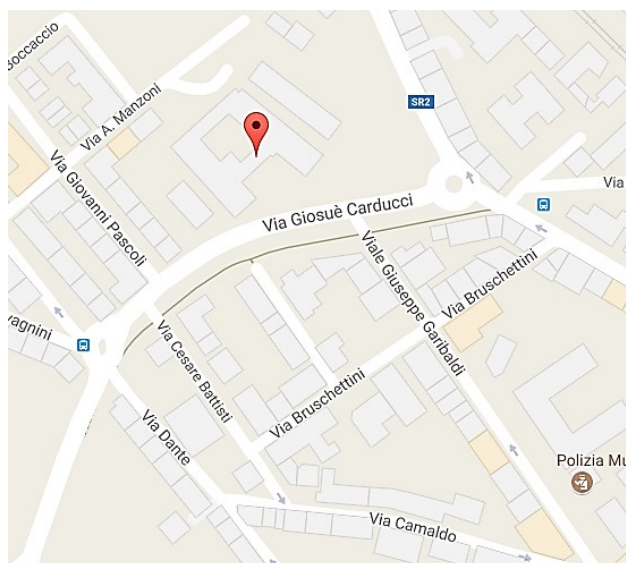
**Residenza Sanitaria Assistenziale "Dina Gandini"**

Via Carducci, 3 – Poggibonsi (SI)

**Contatti Utili**

0577- 917733 fax 0577 917945

e.mail: [rsa.gandini@ftsa.it](mailto:rsa.gandini@ftsa.it)



**Residenza Sanitaria Assistenziale "Francesco Bottai"**

Via Marco Polo, 25 Loc. Campolungo –

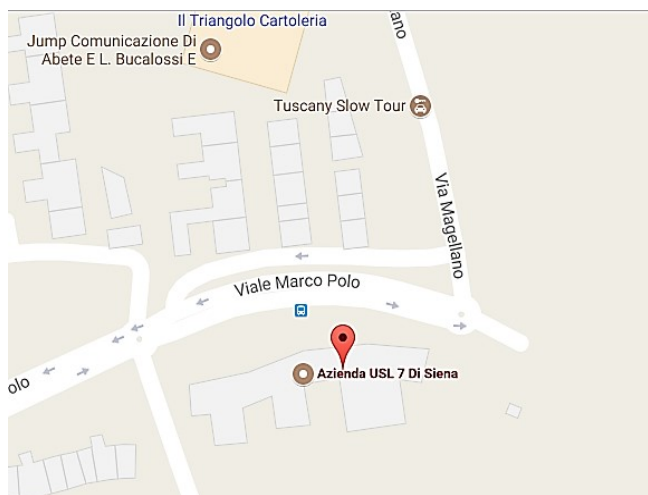
Presso Distretto Socio Sanitario

Colle di Val d'Elsa

**Contatti Utili**

Tel. 0577 927231 Fax 0577 929410

E-mail: [rsa.bottai@ftsa.it](mailto:rsa.bottai@ftsa.it)



**Residenza Sanitaria Assistenziale "Santa Fina"**

Via Folgore - San Gimignano (SI)

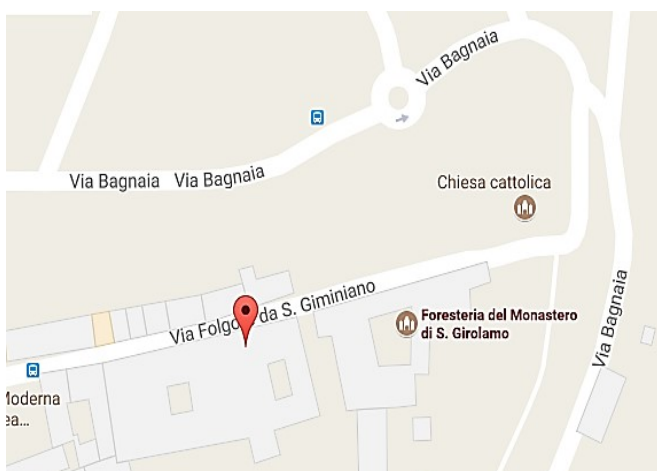
Presso Distretto Socio Sanitario

Complesso Santa Fina

**Contatti Utili**

Tel. 0577 994773 fax 0577 994767

E-mail: [rsa.gimignano@ftsa.it](mailto:rsa.gimignano@ftsa.it)



---

**FTSA - Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa** - P.I. 01134140522

Sede operativa: Via Piave, 40 - 53036 - Poggibonsi (Siena) - Tel. +39 0577 91791 - Fax +39 0577 917946

E-mail: [info@ftsa.it](mailto:info@ftsa.it) - PEC: [ftsa@pec.it](mailto:ftsa@pec.it)