

# STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI

*"Il Mulino"*  
Nuclei C.A.P. – R.S.D.

# CARTA DEI SERVIZI



Numero Revisione	Motivo	DATA
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FTSA	24/06/2011
1.1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI INDIRIZZO E DI GESTIONE CONGIUNTO A SEGUITO DELLA REVISIONE PER ADEGUAMENTO NORME A SEGUITO DELL' AMPLIAMENTO DELLA STRUTTURA PER APERTURA MODULO RSD	02/10/2013
1.2	AGGIORNAMENTO E REVISIONE PER INSERIMENTO INFORMAZIONE LABORATORIO CENTRO ANCH'IO	14/09/2017
1.3	AGGIORNAMENTO LAYOUT	30/12/2019
1.4	AGGIORNAMENTO PER SOSTITUZIONE ALLEGATO A) <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2020. (Consiglio in seduta Congiunta del 20.12.2019)</i>	01/01/2020
1.5	AGGIORNAMENTO PER SOSTITUZIONE ALLEGATO A) <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2021. (Consiglio in seduta Congiunta del 30.12.2020)</i>	11/01/2021
1.6	AGGIORNAMENTO PER SOSTITUZIONE ALLEGATO A) <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2022. (Consiglio in seduta Congiunta del 30.12.2021)</i>	10/01/2022
1.7	AGGIORNAMENTO PER SOSTITUZIONE ALLEGATO A) <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2023 (Consiglio in seduta congiunta del 17.01.2023)</i>	06/02/2023
1.8	AGGIORNAMENTO PER ADEGUAMENTO RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2024 COME DA DISPOSIZIONI ATTUATIVE PER L'ANNO 2024 (Delibera Assemblea dei soci n. 14 del 29/12/2023 ) REVISIONE A SEGUITO DELLA NUOVA ORGANIZZAZIONE FTSA APPROVATA IN DATA 31.05.2022	02/01/2024

## Sommario

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA .....	5
2.1 PRINCIPI E VALORI.....	5
2.2 UMANIZZAZIONE .....	6
3. MISSIONE .....	6
4. IDENTITÀ .....	6
5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLA STRUTTURA	7
6. DOVE SIAMO .....	7
6.1 OBIETTIVI GENERALI .....	7
7. LA STORIA.....	8
8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI .....	8
8.1 L'AREA DI BISOGNO CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI.....	8
8.1.1 COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA (C.A.P) .....	8
8.1.2 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI (R.S.D).....	9
9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI.....	10
9.1 ORGANIGRAMMA .....	10
9.2 AREA AMMINISTRATIVA.....	10
9.2.1 DIRETTORE GENERALE .....	10
9.2.2 AREA COORDINAMENTO STRUTTURE SOCIO SANITARIE .....	10
9.2.3 REFERENTE DI STRUTTURA .....	11
9.3 AREA SANITARIA E ASSISTENZA ALLA PERSONA .....	11
9.3.1 ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	11
9.3.2 ASSISTENZA ALLA PERSONA .....	11
9.3.3 ASSISTENZA RIABILITATIVA.....	12
9.3.4 ASSISTENZA MEDICA .....	12
9.3.5 FARMACI, PRESIDI SANITARI E AUSILI PER L'INCONTINENZA .....	12
9.4 ATTIVITÀ CULTURALI .....	12

9.4.1 ASSISTENZA RELIGIOSA .....	12
10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI .....	12
10.1 RISTORAZIONE .....	12
10.2 LAVANDERIA E GUARDAROBA .....	13
10.3 PEDICURE E PARRUCCHIERE/BARBIERE .....	14
10.3 PULIZIA AMBIENTI.....	14
10.4 USO DEL TELEFONO.....	14
10.5 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA.....	14
10.6 TRASFERIMENTI E USCITE .....	14
10.7 TRASPORTI ASSISTITI .....	15
11. FORME DI COINVOLGIMENTO.....	15
12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	15
12.1 ACCESSO .....	15
12.1.1 ACCESSO ALLA COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA (C.A.P.).....	15
12.1.2 ACCESSO ALLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE DISABILI (R.S.D.) .....	15
12.2 ACCESSO TEMPORANEO.....	16
12.3 LA RINUNCIA AL SERVIZIO, LE DIMISSIONI E LA REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE.....	16
13. GIORNATA TIPO.....	17
13.1 NUCLEO COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA (CAP).....	17
13.2 NUCLEO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE DISABILI (RSD).....	19
13.3. GIORNATA TIPO NUCLEI E LABORATORIO .....	23
14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE .....	24
14.1 LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE .....	24
14.2 PROCEDURE E PROTOCOLLI DI LAVORO.....	24
14.3 STRUMENTI PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA.....	24
15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI.....	26
15.1 ORARIO DELLE VISITE .....	26
15.2 DOVERI DELL'OSPITE .....	26
15.3 DIRITTI DEGLI OSPITI.....	26
16. COSTO DEL SERVIZIO .....	27
16.1 COMPARTICIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO .....	27
16.2 CRITERI PER IL RICONOSCIMENTO DELLE AGEVOLAZIONI .....	27
16.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	27
17. PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI .....	28
17.1 REQUISITI PROFESSIONALI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA.....	28
17.2 STRUMENTI PER IL RISPETTO DELLA DIGNITÀ PERSONALE E DELLA RISERVATEZZA .....	28
18. IL PERCORSO ASSISTENZIALE.....	28
18.1 RESPONSABILE DELLA PRESA IN CARICO E METODOLOGIA .....	28
18.2 ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA - OGGETTI PERSONALI E DI VALORE .....	29
18.3 FORME E SEDI DI VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEGLI INTERVENTI.....	29
18.4 COINVOLGIMENTO/PARTICIPAZIONE DELL'UTENZA IN CARICO AL SERVIZIO E SEDI E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE .....	29
19. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI .....	29
19.1 STRUMENTI E LE FORME DI VALUTAZIONE .....	30
20. STRUMENTI DI TUTELA.....	30
20.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI .....	30
20.2 CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA .....	30
21. TUTELA DELLA PRIVACY.....	30
22. PUBBLICIZZAZIONE.....	31

## 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 che usufruiscono del Servizio Residenziale. 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;
- garantire un'attenzione continua alla qualità dei servizi.

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

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è una fondazione di partecipazione che segue il modello organizzativo in house providing per le Pubbliche amministrazioni socie.

Risponde ai principi ed allo schema giuridico della Fondazione di Partecipazione, nell'ambito del più vasto genere di Fondazioni disciplinato dal Codice Civile e leggi collegate.

Sono soci fondatori i comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli e San Gimignano e la Società della salute Altavaldelsa

La Fondazione, coerentemente con le proprie finalità, programma e svolge, direttamente o indirettamente, tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di beni e servizi o di prestazioni economiche, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della vita.

In tale contesto la Fondazione fa proprio il principio della integrazione delle politiche e dei servizi sociali e socio assistenziali. Con quelli di. Ambito sanitario, anche in applicazione della programmazione territoriale e della cooperazione intersettoriale e interi istituzionale. (*Art. 3 dello Statuto*).

Persegue finalità sociali, socio-assistenziali e socio sanitarie nei confronti delle persone senza distinzione di età, sesso, contesto familiare, salute, razza, religione, ambiente sociale e disagio socio/culturale, in un contesto di miglioramento delle qualità della vita e della comunità. (*Art. 2 dello Statuto*).

### 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, ceto sociale, 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 della Struttura Residenziale per persone disabili "Il Mulino" pone 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.

## 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 NELLA STRUTTURA

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 la Struttura Residenziale per persone disabili "Il Mulino", anch'essa sita in Via Piave, 40 a Poggibonsi. La Struttura è articolata in due Moduli:

- Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.) per 10 ospiti adulti con disabilità prevalentemente non in gravità.
- Residenza Sanitaria per Disabili "(R.S.D.) per 10 ospiti adulti disabili prevalentemente gravi, con attestazione di gravità, che eroga prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria.

La Struttura è localizzata nella zona urbana del paese, vicino ai luoghi di aggregazione sociale, ha un giardino attrezzato dove l'ospite 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 della Struttura Residenziale per disabili sono

- Offrire un sostegno che consenta un sollievo a quelle famiglie che sono "affaticate" dal carico assistenziale;
- Offrire una risposta assistenziale-residenziale che consenta a persone disabili, prive del sostegno familiare o con genitori non più in grado di occuparsi di loro, di vivere in un ambiente di vita che tende, per la modalità di gestione, a riprodurre un clima familiare;
- Far rimanere i soggetti all'interno del proprio ambiente sociale e vicino alle figure parentali;

- Offrire anche a persone con grave disabilità, una concreta possibilità, al pari di altri coetanei, di sperimentare una vita più autonoma ed in particolare di mantenere e dove possibile incrementare le capacità di ogni singolo individuo;
- Favorire le occasioni di socializzazione e di integrazione, sviluppando iniziative legate alla partecipazione e organizzazione di eventi.

La Struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Poggibonsi ed è inserita 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. LA STORIA

La Struttura Residenziale per persone disabili, nasce nel 2014 a seguito dell'ampliamento della Comunità Alloggio Protetta "Il Mulino", che aveva iniziato la sua attività nell'autunno 2009 e poteva accogliere fino a 10 ospiti con disabilità lieve o medio grave.

Poco dopo l'apertura di questo servizio, fortemente voluto dai cittadini dell'Altavaldelsa, che la sostennero con una consistente partecipazione attraverso la raccolta fondi tramite il 5x1000 (vennero raccolti ben 91.000,00 euro), si evidenziò la necessità di ampliarne la disponibilità di posti letto, per accogliere disabili in situazione di gravità.

Così nel 2013 la Fondazione Territori Sociali iniziò le pratiche per la richiesta di ampliamento e nel gennaio 2014 è stata aperta il Modulo R.S.D. per un totale di dieci posti letto, portando quindi la struttura a 20 posti letto.

Oggi la Struttura Residenziale per persone disabili accoglie 20 ospiti, si articola in due Moduli ed è disposta su due piani ed è dotata di un laboratorio, di una palestra e di un ampio giardino.

## 8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

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

La Struttura è articolata in Comunità Alloggio Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili gravi e gravissimi.

#### 8.1.1 Comunità Alloggio Protetta (C.A.P)

Adulti disabili prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap, che, al termine del percorso assistenziale riabilitativo non sono in grado di rientrare al proprio domicilio e che necessitano di un'assistenza temporanea o continuativa volta a supportare le parziali capacità di autonomia e di autogestione, relazionali, sociali e di inserimento lavorativo.

Le attività svolte all'interno della C.A.P. sono finalizzate a:

- accogliere temporaneamente o stabilmente persone con esigenze socio-assistenziali di vario genere, come ad esempio sperimentazione di periodi di autonomia dalla famiglia, mancanza temporanea o definitiva del nucleo familiare di riferimento, etc.;
- offrire interventi personalizzati assistenziali;
- garantire sollievo e sostegno alla famiglia in condizioni di difficoltà, attraverso l'accoglienza temporanea o di emergenza per risolvere problemi legati a situazioni contingenti.



### **8.1.2 Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (R.S.D)**

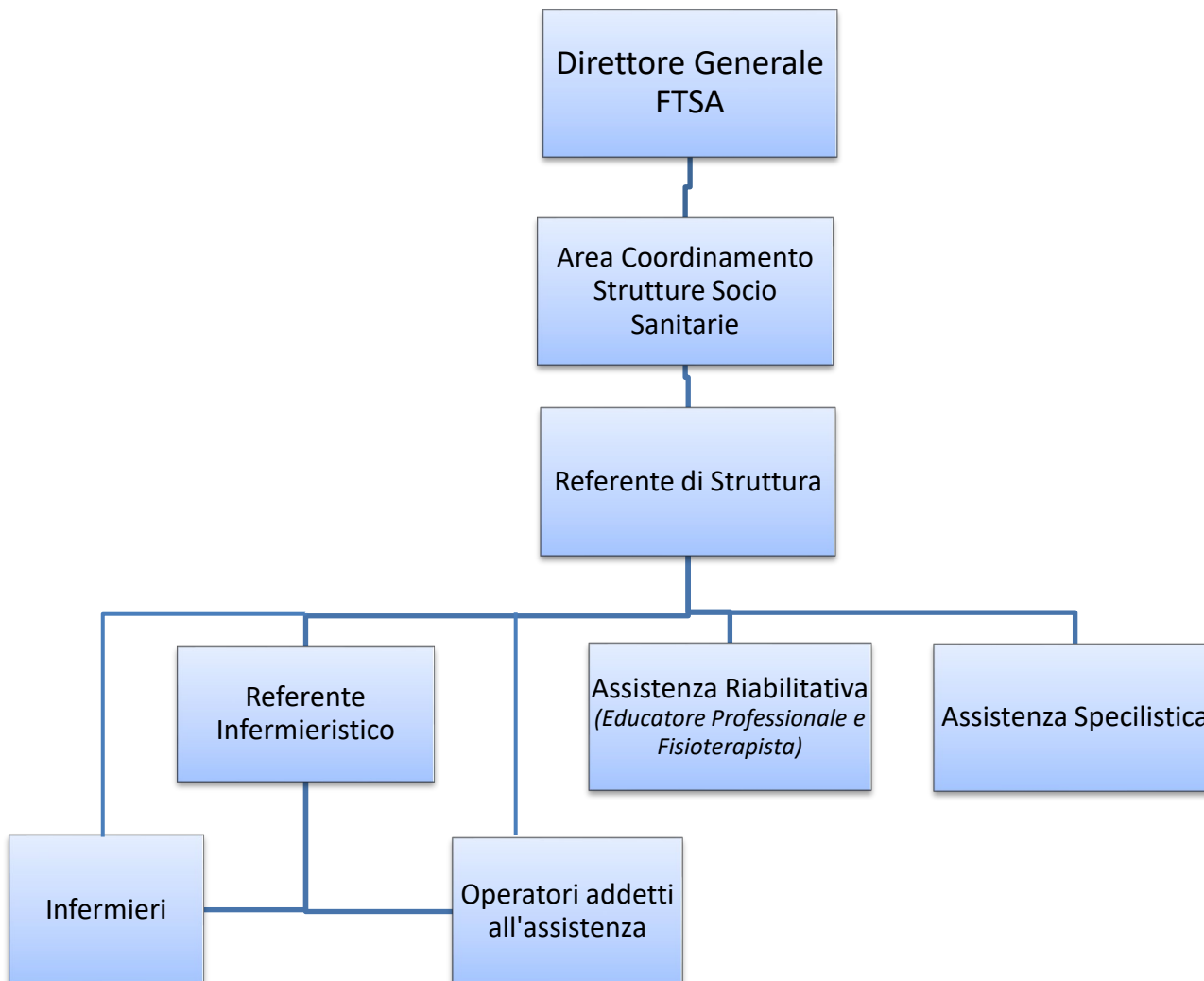
Adulti disabili in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata, compresi gli adolescenti, con riconoscimento di handicap, in situazione di gravità, non assistibili a domicilio, che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva.

Le attività svolte all'interno della R.S.D. sono finalizzate a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo;
- perseguire livelli di benessere ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, mantenendo, ripristinando o potenziando le capacità funzionali residue del disabile;
- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile per il raggiungimento di un'adeguata qualità della vita.

## 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 Area Coordinamento Strutture Socio Sanitarie

Il Coordinatore 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 nel Nucleo R.S.D, 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.

### 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 psicofisiche generali;
- ✚ Cura dell'unità dell'ospite (letto, comodo, 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;
- ✚ Cura e pulizia degli ambienti.

### 9.3.3 Assistenza Riabilitativa

L'assistenza riabilitativa è affidata a personale qualificato, che mette in essere interventi educativi in base ai Piani Individuali degli ospiti, tali interventi comprendo la riattivazione e mobilitazione generale della funzione psicomotoria e di terapia occupazionale.

### 9.3.4 Assistenza Medica

L'assistenza medica per tutti gli ospiti è erogata e assicurata dai medici di base convenzionati con il servizio sanitario nazionale.

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

Nella Struttura è presente lo psichiatra che collabora con i medici di base e con altri specialisti coinvolti.

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

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, 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, oli 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**

### 9.4.1 Assistenza Religiosa

All'interno delle strutture è garantito il rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ogni singolo ospite e alle persone che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose.

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

### **10.1 Ristorazione**

Per il nucleo C.A.P., la preparazione delle tavole e la finitura delle pietanze risponde anche ad un preciso programma di coinvolgimento di ogni ospite inserito all'interno delle attività della struttura.

La finitura dei pasti è pertanto per la programmazione interna, un momento importante di coinvolgimento di tutto il gruppo presente in una delle attività principali della struttura. Ognuno per le sue specifiche competenze provvederà a collaborare con piccoli compiti allo svolgimento di queste mansioni.

Verranno rispettate diete particolari prescritte dal medico e dal dietista in accordo con il referente di struttura.

Tutti gli ospiti del nucleo C.A.P. sono incentivati ad alimentarsi autonomamente per consentire il mantenimento delle capacità. L'operatore supervisiona la funzione del pasto collaborando ove necessario e facilitandolo.





Gli ospiti del nucleo R.S.D. sono guidati nell'alimentazione dall'operatori, che stimolano il mantenimento dell'autonomia laddove è presente, o si sostituiscono alla persona non autonoma garantendo la regolare e adeguata alimentazione.

I menù adottati, sono comunque predisposti da una dietista, valutati e validati dal Azienda USL Toscana Sud Est. Formulati 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;
-  le patologie dell'ospite;
-  le festività e le occasioni speciali.

L'alimentazione risponde alla qualità e quantità delle esigenze dietetiche legate 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 di entrambi i Nuclei.

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.

## **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.

Piccoli indumenti personali possono essere lavati anche all'interno delle attività della struttura

stessa. Il personale ausiliario insieme con alcuni ospiti scelti per le loro specifiche competenze provvederà a svolgere questo servizio all'interno di appositi spazi predisposti ed organizzati allo scopo.

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 Pedicure e parrucchiere/barbiere**

Gli ospiti possono usufruire del servizio del podologo senza costi aggiuntivi. Per quanto concerne il parrucchiere/barbiere, sono i familiari che attivano il servizio privatamente e al bisogno.

### **10.3 Pulizia ambienti**

È garantito il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e dei locali comuni tramite un servizio di pulizie appaltato ad una ditta esterna e dagli operatori interni alla struttura.

Nel Nucleo C.A.P. il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e dei locali comuni viene svolto giornalmente dagli operatori coinvolgendo gli ospiti in base alle loro capacità e competenze.

### **10.4 Uso del telefono**

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

### **10.5 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.

### **10.6 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.



## 10.7 Trasporti Assistiti

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

## 11. FORME DI COINVOLGIMENTO

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 della struttura è presente un comitato composto da 3 o 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:** ai familiari, parenti e amici è consentito l'accesso libero durante le ore diurne dalle ore 10,00 alle ore 19,30, eventuali orari di visita diversi da quelli indicati sono da concordare preventivamente con il Referente della Struttura.

## 12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### 12.1 Accesso

La procedura di accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali per disabili è di competenza della Fondazione e della Azienda USL Toscana Sud Est.

#### 12.1.1 Accesso alla Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.)

Possono accedere soggetti disabili in età compresa tra i 18 ed i 64 anni, prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap, che al termine del percorso assistenziale riabilitativo non sono in grado di rientrare al proprio domicilio e che necessitano di assistenza temporanea o continuativa volta a supportare le parziali capacità di autonomia e di autogestione, relazionali, sociali e di inserimento lavorativo.

#### 12.1.2 Accesso alla Residenza Sanitaria assistenziale per persone Disabili (R.S.D.)

Possono accedere soggetti disabili in età compresa tra i 18 ed i 64 anni in situazione di gravità non assistibili a domicilio, che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva.

La valutazione dei soggetti da inserire verrà effettuata dal Gruppo Operativo Multidisciplinare G.O.M. su proposta del Servizio Sociale Territoriale.

Gli ospiti da inserire nella struttura saranno individuati attraverso un primo periodo di osservazione, definito dall'equipe di riferimento; al fine di verificare sia l'autonomia personale sia quella

relazionale-emotiva in un contesto di gruppo. Per quelli già inseriti nelle varie strutture, sarà valutato il grado di autonomia personale, ma soprattutto la capacità gestionale a livello comportamentale in un contesto di gruppo.

### **12.2 Accesso temporaneo**

L'organizzazione del nucleo C.A.P. prevede anche ricoveri in forma temporanea per soggetti che si trovano:

- in situazione di momentaneo disagio socio-familiare, tale da non permettere la permanenza presso il proprio domicilio.
- Per sperimentare momenti di crescita di autonomia o di distacco temporaneo dalla famiglia.

La durata dell'accoglienza viene stabilita dal gruppo di valutazione in base alla finalità dell'inserimento.

Per il nucleo R.S.D. possono essere previsti ricoveri in forma temporanea per periodi non inferiori a tre mesi continuativi per soggetti che si trovano:

- in situazione di momentaneo disagio socio-familiare, tale da non permettere la permanenza presso il proprio domicilio.
- Per sperimentare momenti di crescita di autonomia o di distacco temporaneo dalla famiglia.

### **12.3 La Rinuncia al servizio, le dimissioni e la regolamentazione delle assenze**

#### **Modalità da seguire per la rinuncia**

Qualora l'ospite, o suoi familiari non intendano accettare la decisione del Gruppo Operativo Multidisciplinare (G.O.M.) di ospitalità temporanea o definitiva presso le Strutture oggetto della presente Carta dei Servizi, devono formalizzare la rinuncia in apposito modulo presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Nel caso di frequenza già in atto presso le Strutture se l'ospite rinuncia al servizio, la data della sottoscrizione della rinuncia/interruzione farà partire anche l'interruzione del pagamento della retta a carico dell'ospite.

#### **Dimissioni**

Le dimissioni sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

#### **Modalità da seguire per assenze**

Per ogni assenza di una intera giornata (ore 10,00 – ore 20,00 circa) è indispensabile che la struttura sia **avvisata prima delle ore 17,00 del giorno precedente** affinché dalla retta venga defalcato il costo del pasto. Il personale in servizio dovrà trascrivere nel "registro consegne" tale informazione.

In caso di mancata comunicazione nei tempi previsti, dovrà essere corrisposto l'intero ammontare della retta.

## 13. GIORNATA TIPO

### 13.1 Nucleo Comunità Alloggio Protetta (CAP)

QUANDO	NUCLEO CAP COSA	CHI
<b>ORE 7.00-8.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura consegne, alzata, aiuto e/o sorveglianza durante igiene personale completa a tutti gli ospiti mantenendo/potenziando le autonomie presenti.</li> <li>- Barba agli ospiti uomini a giorni alterni.</li> <li>- Preparazione e distribuzione colazione</li> <li>- Somministrazione terapia</li> <li>- Preparazione ospiti in vista dell'uscita per le attività diurne.</li> </ul>	<b>2 OSS 1 INF</b>
<b>ORE 8.30-10.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riordino e pulizia della cucina.</li> <li>- Pulizia quotidiana ambienti con gli ospiti mantenendo/potenziando le autonomie presenti : sala pranzo, cucina, bagni, unità di vita(letto e comodino) .</li> <li>- Pulizia salone e corridoi ecc.</li> <li>- Sabato cambio biancheria da letto totale e biancheria piana da bagno.</li> <li>- In base agli inserimenti cambio totale del letto anche in altri giorni al momento dell'uscita dell'ospite dalla struttura.</li> <li>- Sistemazione sacchi biancheria sporca nelle gabbie all'interno del deposito sporco al primo piano, avendo cura di posizionare i sacchi dello sporco nella gabbie in maniera corretta (2 girati in avanti e 2 indietro) e fino al loro riempimento.</li> <li>- Rimettere i sacchi puliti per la biancheria nei carrelli e riportarli al piano.</li> <li>- Lunedì, posizionare gabbia con sacchi indumenti personali sporchi al piano terra.</li> </ul>	<b>2 OSS</b>
<b>ORE 10.00-17.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interruzione attività nel nucleo CAP fino a rientro degli ospiti dalle attività diurne.</li> <li>- Dal lunedì al giovedì (escluso i festivi) 1 OSS continua il turno fino al suo termine nel nucleo RSD .</li> <li>- Dal venerdì alla domenica ed altri festivi :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- ore 12.30 sporzionamento e somministrazione pranzo</li> <li>- primo sabato del mese rilevazione peso</li> <li>- occupazione tempo libero</li> <li>- uscite</li> </ul> </li> <li>- Un operatore esce alle ore 13.00 (dal lunedì al sabato), la domenica e festivi in genere un operatore esce alle 11.30.</li> <li>- Togliere i sacchetti dell'immondizia pieni e rimettere quelli puliti nelle varie pattumiere.</li> <li>- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.</li> <li>- Togliere i sacchi di indumenti personali in sacco rosso (se riempito) e rimettere sacco rosso pulito con idrosolubile .</li> <li>- Posizionare i carrelli portabiancheria in modo da non ostruire le aperture delle porte nei bagni. Scrittura consegne e compilazione modulistica.</li> </ul>	<b>1/2 OSS</b>

<p><b>ORE 14.00-16.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio turno OSS, lettura consegne.</li> <li>- Accoglienza ospiti in rientro da attività diurne favorendo un momento di riposo.</li> <li>- Lunedì, prendere la gabbia a piano terra con indumenti puliti.</li> <li>- Lunedì, mercoledì e venerdì sistemazione biancheria piana e indumenti personali con attenzione a spuntare sulla bolla di consegna eventuali capi mancanti. Divisione biancheria piana per nucleo RSD e sistemazione indumenti personali ospiti RSD su carrello. Consegnare le bolle alla Referente.</li> <li>- Ultimo martedì del mese (ogni 3 mesi) staccare tutte le tende del piano e provvedere al lavaggio con lavatrice della struttura e rimetterle.</li> <li>- Giovedì (ogni 15 giorni) pulizia vetri.</li> <li>- Martedì spolvero mobili di tutto il piano.</li> <li>- Il giorno 3 del mese preparazione ordine prodotti Damaz e consegna alla Referente che provvederà a controllo quantità e ad inviare l'ordine.</li> </ul>	<p><b>1 OSS</b></p>
<p><b>ORE 16.00-17.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rientro in turno dell'operatore che aveva cessato il servizio alle ore 10.00.</li> <li>- Preparazione e distribuzione merenda con collaborazione degli ospiti in base ad i compiti assegnati ad ognuno.</li> <li>- Lunedì controllo in tutta la struttura ed eliminazione formazione di ragnatele.</li> <li>- Mercoledì pulizia accurata dei filtri dell'asciugatrice al primo piano.</li> <li>- Controllo PA.</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 17.30-19.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sabati, domeniche e festivi in genere rientro dell'operatore che aveva cessato servizio alle 11.30.</li> <li>✓ Divisione degli ospiti in base alle necessità di ognuno;</li> <li>✓ Sistemazione indumenti ed effetti personali negli armadi degli ospiti che entrano in struttura in questo orario;</li> <li>✓ Uscite per piccoli acquisti o per impiego tempo libero;</li> <li>- Attività varie ( per es.: cucina, psicomotricità, manipolazione, giardinaggio, ascolto musica, visione film, ecc..)</li> <li>- Igiene personale per chi ne necessita con sorveglianza o aiuto</li> <li>- Lunedì ritiro farmaci</li> </ul>	<p><b>2 OSS</b></p>
<p><b>ORE 19.00-19.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparazione sala pranzo per la cena in collaborazione con alcuni ospiti in base ai compiti assegnati.</li> <li>- Lunedì sistemazione derrate.</li> </ul>	<p><b>2 OSS</b></p>
<p><b>ORE 19.30-20.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sporzionamento .</li> <li>- Distribuzione della cena e cena.</li> <li>- Somministrazione della terapia serale.</li> <li>- Sabati, domeniche e festivi in genere uscita operatore che aveva preso servizio alle 17.30.</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 20.30-21.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riordino sala pranzo e pulizia cucina con gli ospiti mantenendo/potenziando le autonomie presenti.</li> <li>- Dal lunedì al venerdì uscita operatore che aveva preso servizio alle 17.00</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 21.00-22.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializzazione, relax, visione condivisa di programmi tv.</li> <li>- Cambio turno OSS, lettura consegne.</li> <li>- Sistemazione nelle camere da letto e riposo notturno.</li> </ul>	<p><b>2 OSS</b></p>

<p><b>ORE 21.00-22.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Togliere i sacchetti dell'immondizia pieni e rimettere quelli puliti nelle varie pattumiere.</li> <li>- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.</li> <li>- Posizionare i carrelli portabiancheria in modo da non ostruire le aperture delle porte nei bagni.</li> <li>- Compilazione modulistica e scrittura consegne</li> </ul>	<p><b>1 OSS</b></p>
<p><b>ORE 22.00-7.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sorveglianza notturna e controllo degli ospiti.</li> <li>- Primo martedì del mese svitare i frangiflutti di tutti i rubinetti ed immergerli nell'anticalcare. Prima della fine del turno riposizionarli puliti.</li> <li>- Prima domenica (ogni 4 mesi) pulizia frigo cucina e pulizia pensili cucina dentro e fuori.</li> <li>- Togliere eventuali sacchetti dell'immondizia pieni e rimettere quelli puliti nelle varie pattumiere</li> <li>- Preparazione tavoli per la colazione.</li> <li>- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.</li> <li>- Posizionare i carrelli portabiancheria in modo da non ostruire le aperture delle porte nei bagni.</li> <li>- Scrittura consegne e compilazione modulistica.</li> </ul>	<p><b>1 OSS</b></p>

### 13.2 Nucleo Residenza Sanitaria Assistenziale per Persone disabili (RSD)

QUANDO	NUCLEO RSD COSA	CHI
<p><b>ORE 7.00-7.15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura Consegne</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 7.15-9.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dalle 7.15 alle 7.50 preparazione terapia</li> <li>- Dalle 7.15 alzata, aiuto nell'igiene completa (doccia ad ognuno )salvo diversa indicazione) finalizzata al mantenimento delle parziali autonomie presenti.</li> <li>- Lavaggio capelli: corridoio sinistro martedì e venerdì, corridoio destro domenica e mercoledì salvo necessità diverse,</li> <li>- Barba agli uomini nei giorni pari.</li> <li>- Preparazione e distribuzione della colazione.</li> <li>- Preparazione per le attività diurne.</li> <li>- Somministrazione della terapia.</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 9.30-11.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rifacimento camere e pulizia dell'unità.</li> <li>- Cambio biancheria da letto parziale o totale in base alla necessità.</li> <li>- Giovedì pulizia ordinaria delle camere, bagni e spazi comuni. Lavaggio pavimenti con macchina, al termine se necessario svuotare il serbatoio acqua sporca e rimettere acqua pulita con detergente quando terminata. Posizionare la macchina in postazione di carica.</li> <li>- Pulizia ordinaria delle camere, bagni e spazi comuni. (Idealcoop)</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF 1 ADD. PULIZIE (1h)</b></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavaggio pavimenti con macchina, al termine se necessario svuotare il serbatoio acqua sporca e rimettere acqua pulita con detergente. Posizionare la macchina in postazione di carica. (Idealcoop)</li> <li>- Giovedì pulizia vetri (Idealcoop).</li>   <li>- Domenica lavaggio accappatoi personali degli ospiti.</li> <li>- Sistemazione di tutti i sacchi della biancheria sporca nelle gabbie all'interno del deposito sporco al primo piano, avendo cura di posizionare i sacchi dello sporco nella gabbie in maniera corretta (2 girati in avanti e 2 indietro) e fino al loro riempimento.</li> <li>- Rimettere i sacchi puliti per la biancheria nei carrelli e riportarli al piano.</li> <li>- Lunedì posizionare gabbia con sacchi indumenti personali sporchi al piano terra.</li> <li>- Sorveglianza.</li>   <li>- Eventuali uscite con ospiti.</li> <li>- Idratazione ospiti.</li> <li>- Cambio pannolone</li> <li>- Movimentazione e deambulazione utenti.</li>   <li>- Ambulatorio MMG.</li> <li>- Lunedì contatti con MMG e/o familiari per farmaci;</li> <li>- prenotazione visite o esami.</li> <li>- Ordine magazzino farmacia.</li> <li>- Giovedì giro MMG, CSM, farmacia, distretto per ritiro materiale o prenotazione esami ematici.</li> <li>- Primo venerdì del mese rilevazione peso.</li> </ul>	
<p><b>ORE 11.30-13.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Spolvero mobili di tutto il piano.</li> <li>- Sporzionamento del pranzo: i piatti con secondo e contorno lasciarli al caldo in apposito contenitore termico.</li> <li>- Somministrazione del pranzo.</li> <li>- Somministrazione terapia.</li> <li>- Dal lunedì al giovedì somministrazione terapia laboratorio Centro Anch'io</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 13.30-14.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pulizia blister in cui viene preparata la terapia.</li> <li>- Cambio pannolone, igiene mani e viso ( eventuale igiene intima se necessario) e sistemazione nelle camere per riposo pomeridiano.</li> <li>- Riordino sala pranzo e cucina.</li> <li>- Pulizia salone e corridoi con macchina, al termine svuotare il serbatoio acqua sporca e rimettere acqua pulita con detergente apposito quando terminata. Posizionare la macchina in postazione di carica.</li> <li>- Ultimo lunedì del mese (ogni 3 mesi) staccare tutte le tende del piano e provvedere al lavaggio con lavatrice della struttura e rimetterle.</li> <li>- Giro camere per sorveglianza.</li> <li>- Togliere il sacco dell'immondizia pieno e rimettere quello pulito.</li> <li>- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.</li> <li>- Togliere i sacchi di indumenti personali in sacco rosso e rimettere sacco rosso pulito con idrosolubile .</li> <li>- Posizionare i carrelli portabiancheria in modo da non ostruire le aperture delle porte nei bagni.</li> <li>- Compilazione modulistica e scrittura consegne.</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>



<p><b>ORE 14.00-16.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio turno OSS e INF. Lettura consegne.</li> <li>- Preparazione terapia</li> <li>- Controllo PA secondo schema.</li> <li>- Eventuali contatti con MMG.</li> <li>- Giro camere per sorveglianza.</li> <li>- Alzata da riposo pomeridiano, cambio pannolone, igiene mani e viso</li> <li>- Eventuale igiene parziale se necessario.</li> </ul>	<p><b>1 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 16.30-18.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparazione e somministrazione merenda.</li> <li>- Somministrazione terapia.</li> <li>- Mercoledì verifica casi con psichiatra</li> <li>- Lunedì (ogni 15 giorni) controllo in tutta la struttura ed eliminazione formazione di ragnatele.</li> <li>- Lunedì, mercoledì e venerdì sistemazione biancheria piana e indumenti personali.</li> <li>- Martedì sistemazione derrate.</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 18.30-20.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparazione tavoli per la cena.</li> <li>- Sporzionamento e somministrazione cena</li> <li>- Somministrazione terapia.</li> <li>- Pulizia blister in cui viene preparata la terapia.</li> <li>- Igiene parziale con aiuto e preparazione per la notte</li> </ul>	<p><b>2 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 20.30-21.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sistemazione nelle camere da letto per riposo notturno.</li> <li>- Riordino salone e pulizia cucina.</li> <li>- Togliere il sacco dell'immondizia pieno e rimettere quello pulito.</li> <li>- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.</li> <li>- Togliere i sacchi di indumenti personali in sacco rosso e rimettere sacco rosso pulito con idrosolubile .</li> <li>- Lavaggio pavimenti (salone, corridoi e bagni) con macchina, al termine svuotare il serbatoio acqua sporca e rimettere acqua pulita con detergente. Posizionare la macchina in postazione di carica.</li> <li>- Compilazione modulistica e scrittura consegne.</li> </ul>	<p><b>1 OSS 2 INF</b></p>
<p><b>ORE 21.00-24.30</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cambio turno OSS e infermieri, lettura consegne.</li> <li>- Giro camere per sorveglianza.</li> <li>- Lunedì contatti con MMG e/o familiari per farmaci;</li> </ul>	<p><b>1 OSS 1 INF</b></p>
<p><b>ORE 24.00-7.00</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lunedì preparazione necessario per giri del giovedì mattina.</li> <li>- Martedì Invio menù alla cucina.</li> <li>- Domenica controllo, sanificazione e riordino carrello terapia e carrello medicazioni.</li> <li>- Primo sabato del mese pulizia approfondita dell'infermeria (armadio farmaci, armadio farmaci dismessi, armadio presidi)</li> <li>- Mercoledì controllo materiale sanitario per prossimo ordine.</li> <li>- Sabato controllo eventuali richieste di visite e/o esami specialistici da prenotare.</li> <li>- Lunedì controllo farmaci ed invio ricette MMG.</li> <li>- Giro camere per sorveglianza .</li> </ul>	<p><b>1 OSS 1 INF</b></p>

- Primo venerdì ogni 4 mesi pulizia approfondita cucina ( frigo, pensili dentro e fuori)
- Domenica fare lavatrice (2 piano) per ausili e farli asciugare.
- Lavaggio carrozzine.
- Primo martedì del mese( ogni 4 settimane) svitare i frangiflutti di tutti i rubinetti ed immergerli nell'anticalcare. Prima della fine del turno riposizionarli puliti.
- Preparazione carrello con pulito ( pannoloni, strisce, traverse, guanti in lattice, guanti in polietilene, manopole, sacchi spazzatura, asciugamani viso, telini, lenzuoli, copiletto)
- Pulizia corridoi e bagni.
- Togliere il sacco dell'immondizia pieno e rimettere quello pulito.
- Togliere eventuali sacchi biancheria piana e/o indumenti personali pieni, riposizionare quelli vuoti e mettere quelli con lo sporco nella apposite gabbie al primo piano.
- Togliere i sacchi di indumenti personali in sacco rosso ( se riempito) e rimettere sacco rosso pulito con idrosolubile .
- Posizionare i carrelli portabiancheria in modo da non ostruire le aperture delle porte nei bagni.
- Preparazione tavoli per la colazione.
- Compilazione modulistica e scrittura consegne.

### 13.3. Giornata Tipo Nuclei e Laboratorio

QUANDO	NUCLEI E LABORATORIO COSA	CHI
<b>ORE 8.30-9.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lettura consegne RSD e CAP.</li> <li>- Aiuto agli operatori e supporto nell'intervento educativo durante l'igiene personale degli ospiti</li> <li>- Aiuto agli operatori e supporto educativo durante la somministrazione della colazione.</li> <li>- Accoglienza ospiti per attività di Laboratorio manuale/ assemblaggio materiali.</li> </ul>	<b>2 ED. PROF. 1 OSS</b>
<b>ORE 9.30-12.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività strutturate con utenti RSD sia all'interno del nucleo che in altro ambiente (palestra, uscite, ecc)</li> <li>- Attività di laboratorio manuale/ assemblaggio materiali.</li> <li>- Venerdì accompagnamento ospiti CAP per attività motoria esterna</li> </ul>	<b>2 ED. PROF. 2 OSS</b>
<b>ORE 12.00-14.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di laboratorio manuale/ assemblaggio materiali.</li> <li>- Venerdì rientro da attività motoria esterna con utenti CAP.</li> <li>- Aiuto agli operatori e supporto educativo durante la somministrazione del pranzo in RSD.</li> <li>- Attività relazionale e supervisione durante pranzo con utenti nucleo CAP.</li> <li>- Eventuale aiuto nel riordino degli ambienti in CAP o RSD.</li> <li>- Scrittura diario educatore, dell'attività e compilazione modulistica.</li> <li>-</li> </ul>	<b>2 ED. PROF. 2 OSS</b>
<b>ORE 14.00-15.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di laboratorio manuale/assemblaggio materiali</li> <li>- Lettura consegne RSD e CAP</li> <li>- Organizzazione attività strutturata.</li> <li>- Compilazione, verifica o revisione di eventuali PEI a scadenza</li> </ul>	<b>2 ED. PROF. 1 OSS</b>
<b>ORE 15.30-16.30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività di laboratorio manuale/assemblaggio materiali</li> <li>- Sorveglianza durante alzata pomeridiana degli ospiti in RSD.</li> </ul>	<b>2 ED. PROF. 1 OSS</b>
<b>ORE 16.30-17.00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aiuto agli operatori e supporto educativo durante la preparazione e somministrazione della merenda in RSD.</li> <li>-</li> </ul>	<b>1 ED. PROF.</b>
<b>ORE 17.00-19.00</b> <b>Oppure 17.00-20.00 il giovedì</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività strutturata con utenti CAP mirata alla socializzazione e al mantenimento di capacità residue. Attività relazionale mirata alla costruzione di legami significativi tra gli ospiti del nucleo CAP.</li> <li>- Preparazione di eventi ricreativi (feste, gite, compleanni, uscite ecc.)</li> <li>- Scrittura diario educatore e dell'attività. compilazione modulistica.</li> </ul>	<b>1 ED. PROF.</b>

## 14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE

### 14.1 La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale, 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 nella Struttura, 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 struttura, in entrambi i nuclei, 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 Gestione, viene consegnata a ciascun ospite al momento dell'ammissione, viene affissa in bacheca 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 Struttura 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.

L'accesso ai familiari, parenti e amici, è consentito durante le ore diurne dalle ore 10,00 alle ore 19,00, eventuali orari di visita diversi da quelli indicati sono da concordare preventivamente con il Referente della Struttura.

### 15.2 Doveri dell'ospite

Il soggiorno in Struttura 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;
- ✚ L'ospite è tenuto a presentare l'Atto di nomina del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno se presente in caso si ritenga necessario coinvolgere i Servizi Territoriali per tale nomina;
- ✚ 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 si 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. COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio comprende una quota sanitaria, determinata annualmente dall'Azienda Toscana Sud Est in base a quanto stabilito dalla Regione Toscana, e una quota sociale definita annualmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione, ed approvata dalle Giunte Comunali della zona Alta Val d'Elsa.

- La quota sanitaria a carico dell'Azienda Toscana Sud Est di Siena è determinata annualmente dall'Azienda.

### 16.1 Compartecipazione al costo del servizio

La compartecipazione al costo del servizio da parte dell'ospite riguarda la sola quota sociale. A tal fine verrà richiesto all'ospite (od ai familiari o tutori dello stesso) la sottoscrizione di un impegno al pagamento, pena la mancata erogazione del servizio.

Qualora l'ospite ritenesse di non poter far fronte all'intera tariffa prevista potrà richiedere una agevolazione sulla stessa (tramite una apposita domanda da presentarsi presso gli uffici del Servizio Sociale Professionale presente nei Presidi socio-sanitari del Comune di residenza o presso la sede stessa della Fondazione), che verrà riconosciuta secondo i criteri e le modalità di seguito indicati.

### 16.2 Criteri per il riconoscimento delle agevolazioni

L'ISEE estratto (riferito cioè ai soli redditi del beneficiario della prestazione) è lo strumento con il quale, in ogni caso, viene valutata la capacità del soggetto di partecipare al costo del servizio e per la concessione di eventuali agevolazioni

- **Per l'ospitalità presso la Struttura Residenziale per Disabili Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.) e Residenza sanitaria Assistenziale per persone disabili "Il Mulino"**, la misura della compartecipazione sarà determinata prendendo in considerazione (oltre all'ISEE estratto) anche le provvidenze extra ISEE (quali indennità di accompagnamento; pensione sociale, assegno sociale, pensione di invalidità civile, rendita I.N.A.I.L., ecc.).

### 16.3 Modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità.

- con bonifico bancario

- con bonifico postale
- con bollettino di conto corrente postale
- con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente)

Solo in casi eccezionali, il pagamento può avvenire in contanti, ma solo nel caso in cui l'importo sia inferiore a euro 1.000,00.

## 17. PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI

### 17.1 Requisiti professionali e modalità di accoglienza

Alcuni giorni prima dell'ingresso in struttura, il Referente e lo Psicologo incontrano i familiari presso la sede della struttura. In tale occasione viene compilata una scheda conoscitiva (inserita nella Cartella Socio Sanitaria) sulle abitudini e le preferenze alimentari dell'ospite. Il referente informa l'ospite e/o il familiare delle modalità di trattamento dei dati personali.

In questo primo incontro i familiari visitano la struttura e prendono conoscenza con i luoghi in cui vivrà il loro congiunto.

### 17.2 Strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza

L'organizzazione delle strutture 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.

Le informazioni relative a ciascun ospite sono acquisite e registrate in apposite Cartelle Personali, mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne svolte dal personale interessato. L'organizzazione garantisce il trattamento dei dati degli utenti in conformità al d.lgs 196/03.

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.

A tutti i familiari degli ospiti è consegnata copia del Regolamento e della Carta dei Servizi.

## 18. IL PERCORSO ASSISTENZIALE

### 18.1 Responsabile della presa in carico e metodologia

Ogni ospite viene affiancato al momento dell'ingresso dal referente di struttura, e dallo specialista Medico o Psicologo i quali predispongono un progetto individualizzato tenendo conto dei seguenti elementi:

- valutazione ed obiettivi definiti dagli operatori socio-sanitari del gruppo di valutazione;
- valutazione dello stato di salute effettuato attraverso: la lettura della documentazione sanitaria presentata dai familiari;
- osservazione e valutazione sull'inserimento e ambientamento dell'ospite in collaborazione con gli operatori del servizio attraverso verifiche periodiche definite.

### **18.2 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.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

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

La valutazione di efficacia degli interventi avviene:

- da parte del gruppo operativo multidisciplinare (G.O.M.) con verifiche periodiche,
- dagli operatori interni attraverso l'utilizzo di strumenti operativi come registrazioni dell'osservazione dell'ospite, registrazione delle attività, cartelle cliniche, schede di valutazione e incontri periodici programmati a seconda degli obiettivi prefissati all'ingresso.

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

L'ospite, nelle modalità possibili relativamente 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 progetto individuale attraverso incontri con gli operatori della FTSA e dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

## **19. 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 nella Struttura 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 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.

### **19.1 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, 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.

## **20. STRUMENTI DI TUTELA**

### **20.1 Presentazione dei reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi**

In tutte le strutture è possibile presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, al fine di perseguire il 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 Generale della FTSA.

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

### **20.2 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.

## **21. TUTELA DELLA PRIVACY**

La Struttura Residenziale per persone disabili 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 struttura, 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 Generale 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.

## 22. PUBBLICIZZAZIONE

La presente Carta dei Servizi è affissa in bacheca presso la Struttura Residenziale e viene pubblicata sul sito web della Fondazione Territori sociali Altavaldelsa - [www.fts.it](http://www.fts.it).

Copia del documento, viene consegnata all'ospite/familiare o amministratore di sostegno al momento dell'ingresso.

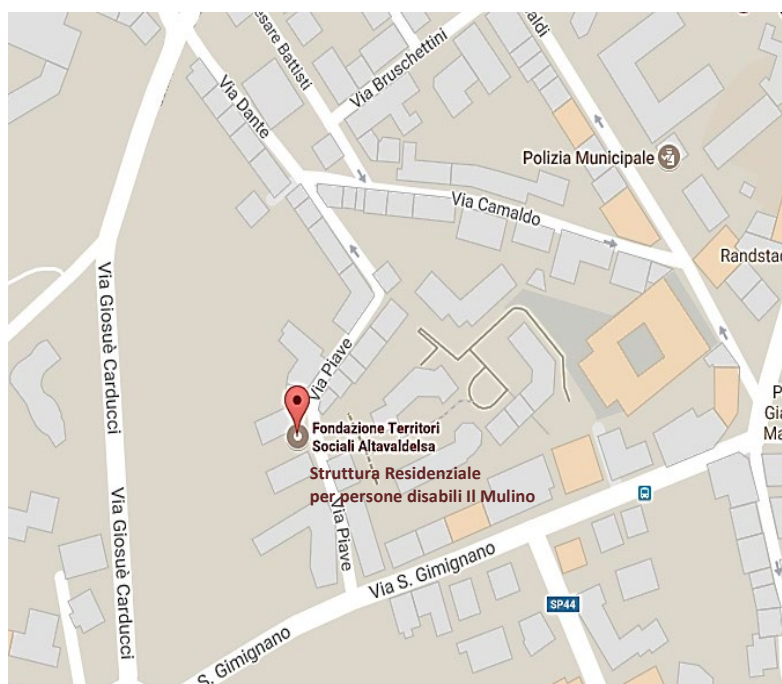
## Contatti Utili e come raggiungerci

### 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)

### Struttura Residenziale per persone disabili CAP-RSD "Il Mulino"

"IL MULINO"  
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)  
Contatti Utili  
0577- 917956 fax 0577 917952  
Mail: [mulino@ftsa.it](mailto:mulino@ftsa.it)  
Pec: [caprds.mulino@pec.it](mailto:caprds.mulino@pec.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)