

**ALLEGATO A**



# **Carta Dei Servizi**

## **RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "STELLA"**

### **MONSUMMANO**

**REDATTA** 15 APRILE 2011  
**PRIMA REVISIONE** 02 AGOSTO 2013

# **CARTA DEI SERVIZI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE**

## **“STELLA”**

### **MONSUMMANO TERME**

#### **POLITICA PER LA QUALITÀ-MISSION**

La carta dei servizi intende offrire alcune informazioni circa gli aspetti operativi quotidiani, che la RSA garantisce nel servizio per le persone inserite.

Con essa viene presentata non solo la lista delle prestazioni, ma soprattutto uno stile di intervento che mira al mantenimento della salute attraverso una attenta realizzazione della “qualità di vita” delle persone ospitate nella struttura.

Le prestazioni sono tanti tracciati, tanti raggi per arrivare alla persona, sono un contributo affinché possa essere concretizzato il diritto ad una vita serena, più aderente possibile alla realtà fisica ed emotiva di chi le riceve.

Non ci dobbiamo sostituire, ma “affiancare” la persona nel suo cammino talvolta difficile ed impegnativo, ma non per questo privo di emozione gioia e serenità.

La RSA “Stella” di Monsummano ha come perno, da cui parte ogni processo assistenziale, la realtà fisica, psichica e spirituale di ogni persona residente con l’intenzione e non la presunzione di essere una possibile risposta ai bisogni, cercando di agire con un’autentica presenza e con la promozione di una qualità di assistenza sempre in continua evoluzione come lo è l’essenza del genere umano.

I continui scambi con le attività culturali esistenti sul territorio danno alla persona la possibilità di mantenere viva la sensazione di essere parte di una più vasta realtà socio-culturale.

#### **La nostra politica per la qualità**

All’interno della RSA la Società della Salute s’impegna:

- a offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l’efficacia per accrescere la validità e affidabilità dei servizi forniti dalla struttura
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo

A tale fine intende realizzare i seguenti obiettivi:

#### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

A tale fine s’impegna all’ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

### **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane.**

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità istituzionali e per la soddisfazione dei cittadini, s'impegna a:

- selezionare le risorse umane secondo i requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i bisogni dei cittadini

### **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle strutture.**

La Società della Salute s'impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti e attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica.

### **Miglioramento continuo dell'efficienza.**

A tale fine la Società della Salute s'impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

### **Potenziamento della presenza sul territorio.**

A tale fine la Società della Salute s'impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui opera.

### **Crescita del sistema dei servizi.**

A tal fine s'impegna a una gestione oculata delle risorse e a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

*Il Presidente*

*Società della Salute Valdinievole*

Daniele Bettarini

*Il Direttore*

*Società della Salute Valdinievole*

Claudio Bartolini

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

INFORMA sui servizi offerti dalla RSA Stella e sulle modalità di accesso

IMPEGNA la Società della Salute a garantire prestazioni a determinati livelli di qualità

INDICA i diritti e i doveri dell'ospite/cittadino

E' IN SINTESI un patto tra i cittadini/utenti e la Società della Salute

E' DESTINATA ai cittadini che intendono conoscere le modalità di risposta del servizio residenziale

E' UTILE agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

## **DESTINATARI**

La Residenza Sanitaria Assistenziale "Stella" di Monsummano è gestita dalla SdS con i servizi forniti da un Consorzio Sociale, attraverso gara d'appalto. E' autorizzata al funzionamento e accreditata dal Comune di Monsummano.

Può accogliere fino a 56 persone, di cui 50 residenziali definitive e 6 temporanee, con la possibilità di attivare all'interno nuclei per persone con disabilità prevalentemente di natura motoria e/o cognitivo comportamentale.

## **SEGNALAZIONE DEL BISOGNO**

Per segnalare il bisogno della persona è necessario rivolgersi all'Assistente Sociale presente nel proprio Comune, dove si ricevono:

- **Informazioni e orientamento**
- **Moduli per l'istanza di segnalazione**
- **Aiuto nella compilazione dei moduli**

Una volta segnalato il bisogno, l'assistente sociale e l'infermiera geriatrica, effettuano visite domiciliari e colloqui al fine di valutare la situazione da un punto di vista socio sanitario.

Successivamente gli operatori dell'UVM elaborano il progetto assistenziale ritenuto più idoneo tra i servizi disponibili.

Qualora il progetto preveda l'inserimento in una RSA e non ci sia disponibilità immediata del posto, la persona sarà inserita in una apposita lista di attesa.

## **SERVIZI OFFERTI**

La RSA "Stella" fornisce agli ospiti i seguenti servizi e prestazioni:

- Assistenza alla persona: aiuto per il bagno, vestizione, nutrizione e tutte quelle attività di sostegno necessarie al singolo per svolgere le attività della vita quotidiana;

- Assistenza infermieristica nelle 24 ore
- Assistenza medica svolta dal MMG con accessi mensili o al bisogno
- Collaborazione con U.O. Geriatria di Zona
- Attività di riabilitazione
- Animazione e sostegno nelle attività ricreative, culturali e occupazionali
- Vitto e diete personalizzate
- Servizio di lavanderia e guardaroba
- Attivazione trasporti per gli ospiti in caso di necessità
- Servizio di parrucchiere e podologico a cadenza mensile (le prestazioni supplementari sono a carico dell'ospite)

La RSA è dotata di cassaforte che l'anziano può utilizzare, previo riempimento di modulo, per conservare i suoi effetti personali.

Gli ospiti possono agevolmente comunicare con l'esterno con telefonate in arrivo e uscita in un luogo appartato e protetto da interferenze esterne.

La posta in arrivo è gestita tempestivamente dalla struttura.

## **SERVIZI GENERALI**

La RSA "Stella" è fornita di:

- cucina interna che garantisce la preparazione quotidiana dei pasti e diete personalizzate. Il menù è vario, elaborato su 4 settimane . Si utilizzano verdure e frutta fresca di stagione.
- Lavanderia e guardaroba: la RSA mette a disposizione un servizio di lavanderia interno per i capi di biancheria e indumenti personali. Ogni capo è numerato per l'identificazione personale.
- Portineria: dalle 8,00 alle 20,00 è attivo un servizio di portineria e centralino.
- Pulizie: sono svolte da personale addetto secondo una programmazione precisa e puntuale. La pulizia dell'unità di vita è svolta dal personale addetto all'assistenza.
- Servizio di manutenzione: durante la giornata è presente un addetto alla piccola manutenzione.

## **PERSONALE**

Referente della struttura

Coordinatore della Cooperativa

Operatore addetto all'assistenza

Animatore

Infermiere professionale

Terapista della riabilitazione, fisioterapista.

Tutto il personale che opera all'interno della RSA è riconoscibile da un cartellino e la sua funzione dal colore della divisa.

## **GIORNATA TIPO**

Questo documento, illustrante la giornata tipo, è esposto in bacheca:

ore 07,00-9,30	inizio alzata, somministrazione terapia
ore 09,30-10,00	colazione
ore 10,00-12,00	inizio attività socio educativa e di riabilitazione
ore 12,30-13,00	pranzo
ore 13,00-15,00	riposo pomeridiano
ore 15,00-16,00	inizio attività ricreative
ore 16,00-16.30	merenda
ore 16.30-18,00	attività ricreative
ore 18,30-19,00	cena
ore 19,00-20,00	messa a letto nel rispetto delle abitudini personali
ore 20,00-07,00	riposo notturno

## **QUALITÀ ABITATIVA**

### **Gli ambienti**

I locali della RSA sono molto luminosi e arredati in modo funzionale, dispongono di servizi igienici a norma e di bagni assistiti.

Le camere sono tutte doppie tranne 2 camere singole, di cui una insonorizzata.

Ogni unità abitativa è formata da 2 camere a due letti 1 bagno attrezzato con doccia ed un salottino arredato.

Le camere al 1° piano hanno diretto accesso al giardino mentre le camere del secondo piano hanno a disposizione un balcone.

L'assegnazione della camera agli ospiti tiene conto della condizione sanitaria, sesso ecc.

In ogni camera è disponibile uno spazio adeguato per il guardaroba.

La direzione e gli uffici amministrativi e l'infermeria sono al primo piano.

Tutti i percorsi interni ed esterni sono indicati con apposita segnaletica leggibile a distanza e protetta da manomissioni.

In bacheca è affissa la regolamentazione per l'uso di apparecchiature che potrebbero provocare rumori indesiderati o molesti.

La RSA "Stella" è circondata da un ampio giardino interamente recintato di 14077 mq. Il giardino è a completa disposizione degli ospiti e dei familiari.

Per proteggere la privacy degli ospiti, si accede alla RSA da un cancello che si apre solo su richiesta. All'interno un ampio spazio, circondato dal giardino, permette di non avere problemi di parcheggio. Il giardino circonda interamente la struttura, dove è stato ricavato un piccolo orto nella parte retrostante. La coltivazione di frutta e verdura nell'orto è un'attività che l'animatrice svolge insieme a un gruppo di ospiti, soprattutto nel periodo estivo.

## **GIORNALI**

In struttura è sempre presente una copia di un quotidiano locale. Per prestiti di libri è necessario fare richiesta all'animatore.

## **SERVIZIO RELIGIOSO**

In accordo con il servizio religioso territoriale è prevista assistenza religiosa, non obbligatoria. La direzione rimane a disposizione per accogliere altre necessità nel rispetto delle diverse scelte religiose.

## **VISITE PARENTI ED AMICI**

Le visite dei familiari sono consentite in ogni momento della giornata ad eccezione delle ore notturne, durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell'espletamento di altri servizi di cura della persona o di terapia.

Sono a disposizione degli ospiti spazi comuni anche personalizzabili, per favorire ed agevolare la relazione con i familiari, amici, curatori legali o operatori del servizio territoriale .

Esigenze diverse sono da concordarsi con la direzione.

## **DIRITTI e...**

La Società della Salute della Valdinievole s'impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

### **I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:**

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori della Società della Salute con cui si relaziona.
- **Diritto all'equità** nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della Società della Salute. La Società della Salute non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

## **DOVERI del cittadino**

### **I cittadini nella fruizione dei servizi devono:**

- **Rispettare** con un comportamento corretto e responsabile le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.

## **INFORMAZIONI**

### **Presidi sociosanitari:**

#### **Pescia**

viale Europa, 9  
tel. 0572 477641 - fax 0572 479825  
(comuni di Uzzano – Buggiano - Chiesina Uzzanese)

#### **Montecatini Terme**

via S. Marco, 33  
tel.0572 460025 - 460048 - fax 460075  
(comuni di Massa e Cozzile – Pieve a Nievole – Ponte Buggianese)

#### **Monsummano Terme**

via Calatafimi, 1  
tel. 0572 460820 - fax 460842  
(comuni di Larciano – Lamporecchio)

#### **Società della Salute della Valdinievole**

Piazza XX Settembre, 22 - Pescia  
tel. 0572 460475 – 460464 fax 0572 460404  
email:segreteria@sds@usl3.toscana.it

La presente Carta dei Servizi è reperibile presso i suddetti Presidi, presso le Sedi Comunali, presso la RSA Stella ed è aggiornata ogni 3 anni.  
Presso i suddetti presidi è possibile informarsi anche sugli altri servizi offerti dalla Società della Salute della Valdinievole.  
Ogni informazione è inoltre reperibile sul sito internet: **[www.sdsvaldinievole.it](http://www.sdsvaldinievole.it)**

**ALLEGATO B**



# **Regolamento interno**

Residenza Sanitaria Assistenziale

**"STELLA"**

**MONSUMMANO TERME**

**REDATTO** 15 APRILE 2011  
**PRIMA REVISIONE** 02 AGOSTO 2013

## **Titolo I – Generalità e finalità**

### **Art. 1 – Finalità e caratteristiche**

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Stella” di Monsummano è una struttura residenziale ad integrazione sociale e sanitaria finalizzata a fornire, in modo flessibile, accogliimento, prestazioni sanitarie, assistenziali, di recupero e riabilitazione a persone anziane non autosufficienti ed adulti inabili.

Durante la permanenza dell’ospite nella Residenza sono messi in opera tutti gli strumenti e gli accorgimenti necessari per riprodurre, per quanto possibile, un ambiente familiare e un clima di comunità.

La capienza massima della struttura è di 56 posti di cui 50 residenziali definitivi e 6 posti temporanei con la possibilità di attivare all’interno di questi posti nuclei per persone con disabilità prevalentemente di natura motoria e/o cognitivo comportamentale.

All’interno della struttura è inserito un Centro Diurno Alzheimer (CDA) con una capienza massima di 10 persone.

## **Titolo II – La vita comunitaria**

### **Art. 2 – Organismo di partecipazione**

La RSA Stella favorisce e promuove la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all’organizzazione e alla verifica del buon funzionamento della struttura. A tal fine è istituito un autonomo organismo di rappresentanza, composto da un massimo di 5 membri, con le seguenti funzioni:

- esaminare i problemi degli ospiti e porre alla direzione della RSA i bisogni e le osservazioni rilevate
- promuovere iniziative socio- culturali in collaborazione con le realtà locali, per favorire l’integrazione sociale con il territorio

Il funzionamento dell’organismo di partecipazione è regolato da apposita procedura.

### **Art. 3 – Organizzazione della vita comunitaria**

La RSA organizza i servizi in modo funzionale e flessibile alle esigenze collettive, individualizzando gli interventi e i servizi indicati nei Piani Assistenziali Individuali Residenziali, diete speciali, programmi riabilitativi, ecc..

La definizione degli orari e delle modalità di erogazione dei servizi ha lo scopo di armonizzare le esigenze degli ospiti con le necessità organizzative, nei limiti oggettivi di un utilizzo corretto e funzionale degli operatori.

Gli ospiti possono telefonare senza nessuna difficoltà. La struttura si avvale a tal fine di un telefono cordless utilizzabile ad ogni evenienza e facilmente usabile anche da parte di persone allettate e con capacità motorie ridotte.

La posta in arrivo e partenza è gestita dalla struttura e consegnata tempestivamente ai destinatari.

La struttura favorisce l’anziano a partecipare alle sue consuete pratiche religiose nel rispetto del suo CREDO.

### **Art. 4 – Norme generali di comportamento**

Le visite dei familiari sono consentite in ogni momento della giornata ad eccezione delle ore notturne, durante la somministrazione dei pasti o nel corso dell’espletamento di altri servizi di cura della persona o di terapia.

La camera può essere personalizzata nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza e nei limiti che garantiscano la pulizia, l'igiene dell'ambiente e una corretta fruibilità dello spazio da parte di tutti ospiti.

Non è consentito l'uso di elettrodomestici ed è vietato disturbare i vicini con apparecchiature elettroacustiche, tenendo il volume alto (si consiglia l'uso di cuffie).

Nella zona delle camere ogni ospite è tenuto ad osservare il silenzio dalle ore 14,00 alle ore 15,30 e dopo le ore 22,00.

Allo scopo di facilitare il mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale, all'interno della RSA sono stati individuati dei locali destinati in via prioritaria agli incontri tra l'anziano e i familiari e/o amici con spazi specifici da dedicare a visite e colloqui anche con operatori dei servizi, rappresentanti legali ecc. adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

### **Art. 5 - Giornata tipo**

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze dell'anziano, dei suoi ritmi di vita e delle indicazioni dei programmi specifici indicati nei piani assistenziali individuali residenziali.

ore 07,00-9,30	inizio alzata, somministrazione terapie
ore 09,30-10,00	colazione
ore 10,00-12,00	attività socio educativa e di riabilitazione
ore 12,30-13,00	pranzo
ore 13,00-15,00	riposo pomeridiano
ore 15,00-16,00	inizio attività ricreative
ore 16,00-16.30	merenda
ore 16.30-18,00	attività ricreative
ore 18,30-19,00	cena
ore 19,00-20,00	messa a letto nel rispetto delle abitudini personali
ore 20,00-07,00	riposo notturno

Il documento illustrante la giornata tipo è continuamente aggiornato ed è esposto nella bacheca all'interno della struttura.

I pasti sono serviti in sala da pranzo; il servizio dei pasti in camera è effettuato in caso di necessità.

In ogni momento della giornata gli ospiti hanno la possibilità di avere tè, caffè o uno spuntino.

La RSA favorisce e facilita i rapporti con la famiglia e la rete amicale ed in caso di uscita dell'ospite dalla struttura, è necessario compilare l'apposito modulo reperibile in portineria.

### **Art. 6 - Rapporti con il volontariato e con la comunità locale**

La Società della Salute promuove e favorisce l'apporto del volontariato sia di singoli che di associazioni utilizzando il criterio della programmazione degli interventi e assicurando tutte le indicazioni operative utili a garantire l'omogeneità e la corrispondenza con le proprie metodologie e finalità.

La struttura svolge attività di rete con altri servizi tramite attività ricreative con il coinvolgimento e la partecipazione della comunità locale.

La residenza è aperta a tutti i cittadini nel rispetto del presente regolamento, previo semplice avviso alla direzione.

La presenza del volontariato all'interno dei servizi della RSA è definita e concordata, di volta in volta, con l'Ente appaltante attraverso la presentazione di

progetti o azioni programmate. Le attività o progetti sono attentamente valutati e vengono approvati solamente se compatibili con le patologie degli utenti che in quel momento frequentano il servizio.

I rapporti con il volontariato, enti o associazioni sono curati dall'Animatore in collaborazione con il Coordinatore della Cooperativa che gestisce servizi all'interno della RSA.

I rapporti con il volontariato sono regolati da apposita procedura.

### **Titolo III – Criteri e modalità di ammissione**

#### **Art. 7 – Ammissione e dimissione**

##### **Ammissione**

Di norma sono ammessi alla RSA Stella anziani non autosufficienti superiori a 65 anni residenti nel territorio della Società della Salute della Valdinievole.

Possono essere ammesse anche persone di età inferiore a 65 anni in possesso del progetto personalizzato definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare.

Le modalità per l'inserimento in struttura della persona anziana sono concordate con i familiari e/o rappresentanti legali di riferimento e viene lasciata comunque la massima libertà sui tempi e modi allo scopo di consentire un positivo adattamento al nuovo ambiente.

Nella fase d'ingresso e d'inserimento si tiene conto della storia di vita e dei bisogni della persona e viene consegnata una comunicazione scritta con le indicazioni del funzionamento della RSA e una copia della impegnativa di pagamento della retta .

In prossimità della scadenza dei termini di inserimento, l'UVM, su richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci, provvede ad una nuova valutazione

L'ammissione degli ospiti è regolata da apposito protocollo.

##### **Dimissione**

La dimissione è concordata con i servizi territoriali per garantire la continuità del percorso assistenziale e viene comunicata con adeguato preavviso all'ospite ed alla famiglia e/o rappresentante legale.

La dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicate Progetto Assistenziale Personalizzato, per decesso , per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela.

Inoltre la dimissione è concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o rappresentanti legali:

- a) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali , l'anziano non sia compatibile con la RSA ed è necessario trasferirlo in altra struttura
- b) nei casi di variazione dello stato di salute dell'ospite , che determini la necessità di una diversa tipologia di ricovero.

La rinuncia al posto deve essere comunicata e sottoscritta presso gli uffici dei servizi sociali di competenza territoriale.

Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente alla RSA .

Alla dimissione viene consegnata alla persona una cartella contenente:

- Relazione infermieristica (con terapia in atto, risultati esami clinici, referti visite mediche e/o specialistiche)
- Relazione riabilitativa
- Relazione socio-educativa
- Indicazioni assistenziali

### **Art. 8- Corredo**

All'atto dell'ammissione nella RSA la persona deve essere munita di adeguato corredo personale.

Tutti i capi devono essere identificati con un codice indicato dalla direzione.

La direzione declina ogni responsabilità per i capi di biancheria smarriti a causa della mancanza di contrassegno, o sciupati perché troppo logori o per altre cause.

### **Art. 9 – Documentazione**

Al momento dell'inserimento è istituita e regolarmente aggiornata una cartella personalizzata e sono presenti in struttura i seguenti documenti:

a) scheda personale composta da generalità, dalle informazioni sui dati sociali e sanitari dell'assistito e della famiglia, dati amministrativi, il nominativo dell'assistente sociale di riferimento, il nominativo e recapito della persona di riferimento dell'ospite e il riferimento del MMG, impegnativa di pagamento retta;

b) scheda sanitaria con anamnesi, relazione del Medico Curante, terapia, documentazione diagnostica ed analisi chimico-cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri;

c) diario giornaliero: annotazione dei servizi svolti, secondo le varie mansioni, durante il turno di lavoro, con indicazione delle consegne per il turno successivo;

d) registro delle presenze degli ospiti;

e) registro delle terapie e diario infermieristico conservato presso l'infermeria, riportante gli interventi effettuati e le informazioni utili dal punto di vista assistenziale per ciascun ospite a cura del personale infermieristico;

f)  foglio elettronico e manuale di carico e scarico e causale con resoconto dettagliato per gli ospiti che hanno necessità di una piccola gestione finanziaria (spese personali e farmaci in fascia C) solo nei casi in cui la struttura sia stata delegata dall'ospite.

Tali documenti costituiscono il Piano Assistenziale Individualizzato Residenziale (PAIR) che è costantemente aggiornato e verificato .

### **Art.10 – Retta**

La retta garantisce tutte le prestazioni previste dal presente regolamento.

La retta della RSA è composta da una quota di parte sanitaria a carico della Società della Salute della Valdinievole e una quota di parte sociale a totale o parziale carico del cittadino.

La quota sociale giornaliera è stabilita, con apposito atto, dall'Assemblea della Società della Salute e la partecipazione del cittadino viene determinata in base alla valutazione sociale e secondo il calcolo ISEE.

Al variare della situazione reddituale e/o patrimoniale, la retta viene rideterminata.

All'ospite che partecipa al pagamento delle rette di parte sociale viene lasciata una somma mensile per le spese personali e /o pagamento farmaci di fascia C.

### **Art.11- Conservazione del posto**

In caso di brevi assenze:

- per motivi familiari non superiori a sette giorni
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni
- per ricoveri ospedalieri non superiori a trenta giorni

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza.

Per detti periodi la quota parte sanitaria non viene corrisposta.

Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla SDS il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico del bilancio di parte sociale Comuni/ Società della Salute, se la persona è inserita a totale carico dell'ente.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico della persona se il suo contributo al pagamento della retta è superiore al 70%.

Quando la persona è inserita con quota a suo carico inferiore al 70%, la persona continua a versare la sua quota, mentre la differenza, a completamento della quota di mantenimento del posto, è a carico del bilancio di parte sociale Comune/Società della Salute.

#### **Art. 12 – Servizi territoriali**

Ogni ospite deve indicare il proprio medico di base.

Per visite specialistiche ed altre necessità gli ospiti possono utilizzare i servizi della ASL.

Nel caso in cui l'ospite voglia rivolgersi a specialisti privati di propria fiducia, il costo della prestazione è a suo totale carico.

#### **Titolo IV – Prestazioni**

**Art. 13** – La RSA Stella fornisce agli ospiti i seguenti servizi e prestazioni:

- Assistenza alla persona: sostegno al singolo per svolgere le attività della vita quotidiana
- Assistenza infermieristica
- Attività di riabilitazione
- Animazione e sostegno nelle attività ricreative, culturali e occupazionali
- Servizio di lavanderia e guardaroba
- Servizio di parrucchiere e podologico a cadenza mensile
- Servizio di mensa

#### **Titolo V – Personale**

##### **Art. 14 – Referente della struttura Società della Salute Valdinievole**

La Società della Salute individua un Referente della RSA che svolge i seguenti compiti:

- ammissioni e dimissioni
- verifica il corretto funzionamento dei servizi
- cura i rapporti con i servizi territoriali della SdS e con le amministrazioni comunali, con i familiari/ tutori/amministratori di sostegno/curatori
- Partecipa alla stesura dei PAI residenziali
- agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno
- trasmette agli uffici amministrativi della Società della Salute il movimento ospiti della RSA.

##### **Art. 15– Personale della cooperativa**

Tutto il personale operante nella RSA Stella è fornito da una Consorzio Sociale che, sulla base di una gara di appalto, gestisce i servizi all'interno della struttura con un mansionario a seconda della propria qualifica professionale:

- **Coordinatore del progetto**
- **Operatore addetto all'assistenza**

- **Animatore**
- **Infermiere professionale**
- **Terapista di riabilitazione**
- **Addetto al guardaroba**
- **Addetto alla cucina**
- **Addetto al servizio di portineria**
- **Addetto alla manutenzione**
- **Addetto al servizio di pulizia**

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca.

Tutto il personale è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Gli operatori hanno a disposizione uno spazio con armadietti personali chiusi a chiave per riporre i propri oggetti ed abiti durante il turno di lavoro.

L'aggiudicatario assicura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, attraverso la programmazione annuale, al fine di promuovere la qualità ed efficacia degli interventi e del servizio.

#### **Art. 16– Piano Assistenziale Individualizzato Residenziale**

Alla stesura del PAIR partecipano le rappresentanze di tutte le professioni che hanno predisposto il PAP, la referente della struttura e/o Assistente Sociale e la Coordinatrice della Cooperativa, ed è formulato in base alle indicazioni del PAP redatto dalla UVM.

Il PAIR è formulato entro 45 giorni dall'ingresso e verificato almeno ogni 6 mesi e viene indicato un operatore referente dell'ospite e responsabile di mantenere gli obiettivi indicati nel PAIR.

#### **Art. 17 –.Locali**

Gli anziani hanno l'accessibilità a tutti i locali e a tutti gli spazi esterni, alcuni dei quali indicati da apposita segnaletica leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

#### **Art. 18 - Reclami**

La Società della Salute cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale.

Qualora non sia possibile si chiede di compilare il modulo per il reclamo allegato al presente regolamento (Allegato A).

#### **La modalità di presentazione del reclamo:**

- A chi** al Punto Insieme o all'Assistente Sociale di riferimento per ciò che riguarda l'andamento del progetto personalizzato;  
al direttore dell'esecuzione del contratto per quanto riguarda i servizi del Centro.
- Come** in forma scritta per posta, per consegna diretta, tramite posta elettronica e fax, con o senza utilizzo del modulo a ciò predisposto
- Cosa** descrizione del problema

Il modulo per il reclamo è disponibile in un apposito contenitore presso la portineria e può essere lasciato in una cassetta disponibile in RSA.( allegato A)

I reclami sono gestiti secondo la procedura aziendale derivante dal regolamento aziendale Pubblica Tutela delibera DG n° 46 del 24/1/08.

**Art 19 – Norme finali e di rinvio**

Il presente Regolamento interno è distribuito agli ospiti e ai loro familiari e/o rappresentanti legali ed è documentata l'avvenuta consegna su apposito modulo firmato dal ricevente.

Il regolamento interno è esposto in bacheca alla RSA.

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alla normativa generale esistente in materia socio sanitaria.

La revisione del presente regolamento è prevista ogni tre anni.

## Allegato A

### Il Modulo per il Reclamo

	<b>U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche</b> <b>U.R.P. - Ufficio Relazione con il Pubblico - Num Verde 800861213</b> Viale Matteotti, 19 - 51100 Pistoia ☎ 0573 352774 - 352778 📠 0573 353629 ORARIO: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - martedì e giovedì anche 15,00 -18,00
---	--

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
desidera segnalare: *(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

chiede all'Azienda di: \_\_\_\_\_

Sono stato protagonista di quanto segnalato.

il/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs. 196/03, di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale richiesta di riesame: alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Segnalo per conto di: \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_

Il/la \_\_\_\_\_ sottoscritto/a \_\_\_\_\_ delega il/la Sig./ra \_\_\_\_\_

a presentare l'istanza, nonché a ricevere copia della risposta in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili necessari per l'espletamento dell'istruttoria riferiti al procedimento attivato nonché per l'eventuale richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali, nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

**N.B.: deve essere allegata copia del documento di riconoscimento del delegante.**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

<b>Il presente modulo può essere:</b>	Restituito direttamente alla struttura in cui è stato ritirato oppure all'U.R.P.	Inviato per fax allo: <b>0573/353629</b> inviato per e-mail a: <b>urp@usl3.toscana.it</b>	Inviato per posta a: <b>U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche</b> Via Pertini, 708 51100 PISTOI	Compilato on-line sul sito: <b><a href="http://www.usl3.toscana.it">www.usl3.toscana.it</a></b>
---------------------------------------	--	--	---	--

Parte riservata all'Ufficio: (R) RECLAMO (S) SEGNALAZIONE (PC) PRESA IN CARICO (E) ENCOMIO

**ALLEGATO E**



# **CARTA DEI SERVIZI**

## **STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI**

**REDATTO** 15 APRILE 2011  
**PRIMA REVISIONE** 26 GIUGNO 2013

## Presentazione della Carta dei Servizi

Siamo lieti di presentare la carta dei servizi dei Centri Semiresidenziali per anziani della Valdinievole che rappresenta un passo ulteriore e concreto nel percorso che la Società della Salute intende compiere per capire e soddisfare in modo sempre più mirato le esigenze e le aspettative delle cittadine e dei cittadini.

Infatti, le carte dei servizi non sono una semplice guida all'utilizzo del servizio, bensì il dichiarato impegno di porre le/i cittadine/i al "centro" delle attenzioni dei servizi sociali.

### La nostra politica per la qualità

All'interno dei Centri Diurni Anziani della Valdinievole la Società della Salute si impegna :

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate,
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e l'affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

A tal fine s'intendono realizzare i seguenti obiettivi:

#### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

#### **Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane**

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità e per la soddisfazione dei requisiti si impegna a:

- selezionare le risorse umane secondo requisiti di competenza.
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive.
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i bisogni dei cittadini.

#### **Miglioramento continuo dell'efficacia.**

A tale fine la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

#### **Accrescimento della presenza sul mercato.**

A tale fine si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui opera.

#### **Crescita economica**

A tal fine si impegna ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

Il Presidente SDS  
Daniele Bettarini

Il Direttore SDS  
Claudio Bartolini

## La Carta dei Servizi

### Informa

sui servizi offerti dalle strutture semiresidenziali per anziani e adulti inabili e sulle modalità per accedervi.

### Impegna

la Società della Salute della Valdinievole a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

### Indica

i diritti e i doveri del cittadino.

### E' in sintesi

un patto tra i cittadini e la Società della Salute della Valdinievole.

### I destinatari della Carta

la carta dei servizi é uno strumento per gli anziani ed i loro familiari e per tutti i cittadini che desiderano conoscere le modalità di risposta al bisogno di semiresidenzialità.

### È utile

agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di pro-grammazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

### **Strutture Semiresidenziali per anziani**

I Centri Diurni per anziani e/adulti inabili sul territorio della Società della Salute della Valdinievole sono:

#### **Centro Diurno Anziani di Monsummano Terme via Milazzo, 64 apertura 7.30-18.30 dal lunedì al venerdì**

Tel/fax 0572 950758

Tel.SdS 0572/460847

Mail: monsummano@arcacoop.it

#### **Centro Diurno Anziani Ater di Pescia via degli orti,37 Apertura 8.00- 18.00 dal lunedì al venerdì**

Tel/fax 0572 490653

Cell 3425061638

Mail: [centropescia@gmail.com](mailto:centropescia@gmail.com)

#### **Centro Diurno Alzheimer c/o RSA Stella Monsummano T. Via Fonda, 210**

**Apertura 8.30 –19.30 dal lunedì al sabato**

tel. 0572 460848

Fax 0572 950216  
Mail: rsastella@consorzio-zenit.it

I Centri Diurni ospitano persone sia autosufficienti che non autosufficienti. Gli anziani vi possono trascorrere tutta la giornata e sono seguiti da personale qualificato. I tre centri di assistenza diurna offrono analoghi standard di qualità.

### **I destinatari del Servizio**

Ai Centri Diurni possono accedere di norma i cittadini che hanno superato i 65 anni di età e che presentano:

- problemi di assistenza socio sanitaria nell'arco della giornata;
- parziale perdita di senso dell'orientamento temporale e/o spaziale e che possono trarre vantaggio dal contatto con altre persone;
- stato di abbandono o di emarginazione.

La valutazione per l'accesso ai Centri viene effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) territorialmente competente. Il Centro Diurno Alzheimer è specificatamente rivolto a persone affette da disturbi cognitivi o da demenze gravi sia di Alzheimer che di altra natura.

### **Modalità di Segnalazione del bisogno**

Per segnalare il bisogno della persona è necessario rivolgersi ai Punto Insieme presenti in tutti i Comuni della Valdinievole dove si ricevono:

- **Informazioni e orientamento;**
- **Moduli per l'istanza di segnalazione;**
- **Aiuto nella compilazione dei moduli.**

Una volta segnalato il bisogno, l'assistente sociale e l'infermiera effettuano visite domiciliari e colloqui al fine di valutare la situazione da un punto di vista socio sanitario.

Sarà compito degli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare elaborare il progetto assistenziale ritenuto più idoneo tra i servizi disponibili.

Qualora il progetto preveda l'inserimento nel Centro Diurno Anziani e non ci sia disponibilità immediata del posto, la persona sarà inserita in una apposita lista di attesa.

### **I costi del Servizio**

La retta sociale e sanitaria garantisce tutte le prestazioni previste dalla presente Carta dei Servizi.

La retta sociale è stabilita, con apposito atto, dall'Assemblea della Società della Salute. La compartecipazione del cittadino varia in base al reddito e alla situazione patrimoniale. Al variare della situazione patrimoniale, la retta è rideterminata.

Nella retta del Centro Diurno Alzheimer non è compreso il trasporto.

## I Servizi offerti

Il servizio di gestione dei Centri è gestito tramite gara d'appalto da soggetti esterni e comprende:

- servizio di assistenza alla persona;
- servizio di assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione;
- servizio mensa (colazione, pranzo, merenda);
- servizio di trasporto da e per i Centri Diurni (escluso il CD Alzheimer).

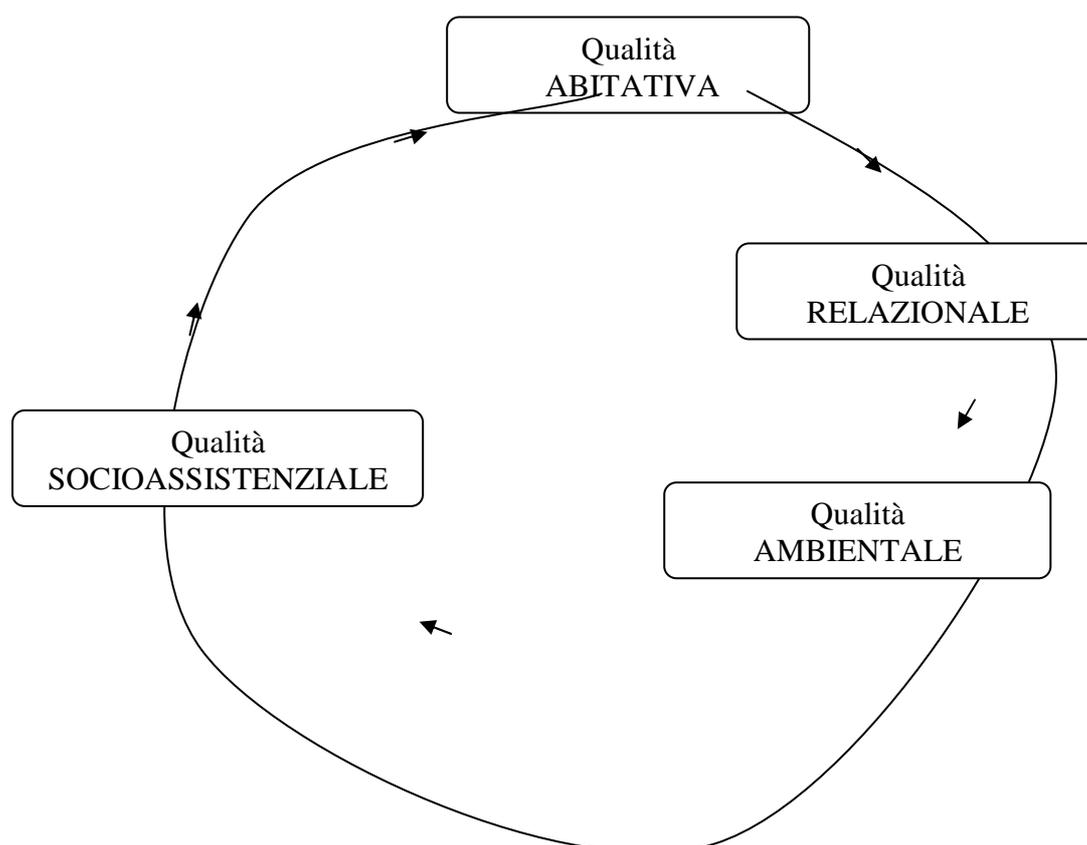
La Società della Salute della Valdinievole mantiene comunque:

- il controllo sul funzionamento gestionale e sulla qualità delle prestazioni erogate tramite il Direttore dell'esecuzione del contratto e Referente di struttura .
- il monitoraggio e le verifiche sulla programmazione annuale e sull'andamento delle attività

Il servizio di trasporto da e per i Centri Diurni di Montecatini e Pescia è effettuato dalle Associazioni di volontariato del territorio della Valdinievole ed è compreso nel costo della retta .

Il servizio di trasporto per gli ospiti del Centro Diurno Alzheimer è a totale carico della famiglia.

## La Qualità che ci impegniamo a garantire



La Società della Salute della Valdinievole garantisce ai cittadini servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona.

Di seguito sono presentate le principali aree di qualità e sono descritti gli standard rilevanti che la Società della Salute si impegna a garantire.

## **La Qualità Abitativa**

### **I nostri ambienti**

I Centri Diurni possono ospitare:

- fino a 24 ospiti il Centro Diurno di Monsummano .
- fino a 10 ospiti il Centri Diurno di Pescia
- fino a 10 posti il Centro Diurno Alzheimer

I locali sono arredati in modo funzionale e dispongono di servizi igienici con l'attrezzatura per i bagni assistiti.

I Centri possono consentire il riposo pomeridiano.

In ogni Centro sono disponibili attrezzature e materiali per attività ludico- ricreative ed è presente una piccola libreria a disposizione degli ospiti.

In ogni struttura c'è un'area verde per attività all'aperto e spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, operatori dei servizi, visitatori.

### **La nostra cucina**

I menù sono stagionali e gli ospiti possono scegliere fra tre alternative .

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- Colazione                    dalle ore 8.00 alle ore 9.30
- Pranzo                        dalle ore 12.00 alle ore 12.30
- Merenda                     alle ore 16.00 alle ore 16.30

Nell'alimentazione si tiene conto della scelta degli ospiti, compatibilmente con le diete prescritte dal Medico Curante o dai servizi specialistici di riferimento nel caso in cui si rendano necessari regimi alimentari particolari.

In particolare i menù prevedono verdure e frutta fresche di stagione.

### **Il personale del soggetto gestore**

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla legislazione regionale.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Operatori socio sanitari, addetti all'assistenza;
- Educatori – animatori;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Addetti alle pulizie generali;
- Addetti alla cucina (solo per il CD Alzheimer).

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica. Nell'organizzazione del lavoro il turn over degli operatori è il più possibile limitato per la garantire la continuità nell'assistenza.

Il personale ha contatti quotidiani con i familiari degli ospiti dei Centri per condividere e verificare il progetto individuale.

## **La Qualità Socio Assistenziale**

### **L'assistenza alla persona**

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun ospite.

Al Centro è possibile effettuare la doccia assistita, (con eventuale lavaggio della biancheria, tranne che per il Centro Diurno Alzheimer)

La persona è seguita da un operatore di riferimento all'interno dell'équipe.

L'assistenza medica agli ospiti è a cura dei singoli medici di medicina generale.

Gli ospiti possono essere accompagnati:

- a visite specialistiche
- dal parrucchiere o dal barbiere
- dal podologo
- accompagnamento per le principali attività quotidiane (riscossione pensione, fare la spesa ecc)

### **L'attività riabilitativa**

Per ogni ospite sono previste, sulla base del piano personalizzato, attività riabilitative di gruppo. Il Terapista della Riabilitazione fornisce agli operatori di assistenza indicazioni circa le corrette manovre per la mobilizzazione e per la deambulazione.

### **L'attività infermieristica**

In ogni centro diurno, in maniera diversificata, ed in relazione al numero degli ospiti, viene erogato un servizio di assistenza infermieristica per la somministrazione di terapie su prescrizione medica, rilevazione parametri vitali e quanto altro attiene ai bisogni di natura infermieristica.

## **La Qualità Relazionale**

### **L'attività di animazione**

Nei Centri Diurni, in base alla programmazione, con la presenza dell'animatore o degli operatori, vengono effettuate attività di animazione individuali e collettive.

Queste sono alcune delle attività che si svolgono nei Centri, sempre nel rispetto delle attitudini e delle capacità dell'ospite:

- Cucito e lavoro a maglia
- Pittura e découpage
- Lettura
- Giochi di società
- Canto
- Ceramica
- Cartapesta e cera

- Cucina
- Musica
- Ballo

Viene dato rilievo alle storie di vita degli ospiti, alla stagionalità, alle festività e alle ricorrenze.

Vengono effettuate uscite sul territorio per mantenere i contatti con le comunità locali e con il territorio di origine.

E' prevista la partecipazione alle attività culturali, ricreative delle comunità locali.

I Centri sono sempre aperti alle visite dei familiari, è comunque opportuno prendere accordi con gli operatori.

Il Centro Diurno Alzheimer offre anche attività specifiche per la riabilitazione cognitiva e spazio temporale.

## **La Qualità Ambientale**

### **Il Centro Diurno Anziani di Monsummano Terme**

Il Centro Diurno è situato in una palazzina di tre piani con ascensore, circondata da un giardino per le attività all'aperto.

Dispone di vari locali ai piani per il riposo, di uno spazio attrezzato per le attività riabilitative, di animazione e di locali per iniziative aperte al territorio.

Il centro diurno accoglie anziani e adulti inabili non autosufficienti per i quali la Unità di Valutazione Multiprofessionale elabora un progetto assistenziale personalizzato che prevede la frequenza del centro diurno

Il Centro funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 per 12 mesi all'anno .

### **Il Centro Diurno Anziani di Pescia**

Il Centro è situato a piano terra in un edificio condominiale, dispone di una piccola palestra attrezzata per le attività riabilitative, di animazione e di locali polifunzionali per le attività di animazione e per il riposo.

Il centro diurno accoglie anziani e adulti inabili non autosufficienti per i quali la Unità di Valutazione Multiprofessionale elabora un progetto assistenziale personalizzato che prevede la frequenza del centro diurno

Il Centro funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per 12 mesi all'anno.

### **Il Centro Diurno Alzheimer**

Situato nei locali della RSA "Stella" di Monsummano Terme, il C.D. Alzheimer dispone di spazi per attività differenziate in base alla tipologia degli ospiti e locali per le attività comuni e per il riposo.

La struttura offre, mediante l'attivazione di programmi finalizzati ed individualizzati, assistenza personale, infermieristica, riabilitativa, di animazione al fine di ridurre i sintomi legati al deficit cognitivo, funzionale o comportamentale.

La struttura accoglie anziani affetti da malattia di Alzheimer, o da demenza di altra natura con elevato decadimento cognitivo accompagnato anche da disturbi comportamentali.

Dal Centro Diurno Alzheimer si accede direttamente ad un percorso esterno strutturato e idoneo alle persone con difficoltà cognitivo-comportamentale con agitazione psicomotoria o in fase di wandering.

Il percorso prevede punti di sosta, fiori e piante che scandiscono il ritmo delle stagioni, movimentazione del percorso con curve e lievi salite, tracciato pavimentato per

indicazione della direzione. Le piante sono state scelte in base alla fioritura stagionale e sono tutte commestibili.

Il percorso è movimentato con leggere salite e discese e indicato da speciale segnaletica sul pavimento e con punti di ristoro distanziati regolarmente uno dall'altro. Il Centro funziona dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 19.30 per 12 mesi all'anno.

### **DIRITTI e...**

La Società della Salute della Valdinievole si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

#### **I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:**

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori della SDS con cui si relaziona.
- **Diritto all'equità:** nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della SDS. La SDS non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

### **....DOVERI del cittadino**

#### **I cittadini nella fruizione dei servizi devono:**

- **Rispettare** con un comportamento corretto e responsabile le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.

## **INFORMAZIONI**

### **Centri sociosanitari:**

#### **Pescia**

viale Europa, 9

tel. 0572 477641 - fax 0572 479825

(comuni di Pescia - Uzzano - Buggiano - Chiesina Uzzanese)

#### **Montecatini Terme**

via S. Marco, 33

tel.0572 460025 - 460048 - fax 460075

(comuni di Montecatini Terme - Massa e Cozzile - Pieve a Nievole - Ponte Buggianese)

#### **Monsummano Terme**

via Calatafimi, 54

tel. 0572 460820 - fax 460842

(comuni di Monsummano Terme - Larciano - Lamporecchio)

#### **Società della Salute della Valdinievole**

Piazza XX Settembre, 22 - Pescia

tel. 0572 460475 - 460464 fax 0572 460404

email:segreteria@sds@usl3.toscana.it

La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno della struttura di riferimento vengono consegnati ad ogni cittadino e a chiunque ne faccia richiesta, previa compilazione di una ricevuta di avvenuta consegna.

La Carta de Servizi ed il Regolamento Interno sono esposti nella bacheca delle strutture e vengono aggiornati ogni tre anni.

La presente Carta dei Servizi è reperibile presso i suddetti Centri Socio sanitari, presso le Sedi Comunali, presso i Centri Diurni Anziani.

Presso i Centri Socio Sanitari è possibile informarsi anche sugli altri servizi offerti dalla Società della Salute della Valdinievole.

Ogni informazione è inoltre reperibile sul sito internet : **[www.sdsvaldinievole.it](http://www.sdsvaldinievole.it)**

**ALLEGATO F**



**Regolamento interno**

**CENTRO DIURNO ALZHEIMER**

**c/o "RSA STELLA"  
MONSUMMANO TERME**

**REDATTO 15 APRILE 2011**  
**PRIMA REVISIONE 27 GIUGNO 2013**

## **Art.1 - FINALITA'**

Il Centro Diurno Alzheimer è collocato all'interno della RSA "Stella" di Monsummano e costituisce un presidio socio sanitario della SdS Valdinievole, che mediante l'offerta di ospitalità durante le ore del giorno a persone prevalentemente anziane con disturbi cognitivi comportamentali e/o affetti da malattia di Alzheimer, persegue gli obiettivi di seguito indicati:

- ridurre attraverso metodologie specifiche e programmi finalizzati i disturbi comportamentali rendendo terapeutico e protesico sia l'ambiente che ogni intervento sulla singola persona
- mantenere l'anziano nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari e ridurre lo stress del caregiver.
- prevenire il ricorso al ricovero in RSA
- favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità residue attraverso l'integrazione con le attività sanitarie specifiche di assistenza alla persona.

## **Art. 2 – DESTINATARI**

Il Centro Diurno Alzheimer accoglie adulti inabili e anziani non autosufficienti, per i quali l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) ha formulato un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) che determina l'opportunità di inserimento al Centro.

Il Centro può ospitare fino a 10 persone di norma residenti nel territorio della Valdinievole.

## **Art. 3 – PRESTAZIONI**

Nel Centro Diurno sono fornite prestazioni sociali, socio assistenziali e socio sanitarie integrate:

Prestazioni di carattere sociale

- a) informazioni di tipo sociale
- b) assistenza tutelare nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

**Prestazioni di carattere socio assistenziale**

- a) mensa
- b) bagno assistito
- c) animazione, socializzazione e attività educative.

**Prestazioni di carattere socio sanitario integrato**

- a) assistenza infermieristica e alla persona
- b) assistenza igienica e cura della persona
- c) assistenza riabilitativa di recupero e di mantenimento
- d) prestazioni medico specialistiche in proiezione
- e) assistenza medica garantita dal M.M.G. (medico di medicina generale)

In ottemperanza della normativa nazionale e regionale la fornitura dei farmaci degli ausili e dei presidi è a carico dell'ospite e/o della famiglia .

Il servizio di trasporto degli ospiti è a totale carico della famiglia.

#### **Art. 4 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO ED ORGANIZZAZIONE INTERNA**

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 19.30 escluse le festività infrasettimanali.

La giornata tipo è articolata secondo il seguente schema:

8.30 - 9.30	Arrivo, colazioni
9.30	accoglienza
10.30	Attività varie con animatore
10.00-11,45	Cura della persona ed igiene
11.00	idratazione
12.30	Pranzo
13.30 - 14.30	Riposo
14.00	Attività varie con terapeuta di riabilitazione
16.00	Merenda
16.30	Igiene personale ospiti
Dalle 17.30	Inizio rientro al domicilio

Il documento illustrante la giornata tipo è tenuto continuamente aggiornato ed è esposto in bacheca adiacente la portineria.

Nel Centro Diurno il lavoro è organizzato in maniera flessibile, secondo le esigenze sanitarie e sociali degli anziani individuate nel piano personalizzato.

La struttura favorisce la persona momentaneamente ospite del centro a partecipare alle sue consuete pratiche religiose nel rispetto del suo CREDO.

Durante la giornata gli ospiti hanno la possibilità di avere tè, caffè o uno spuntino.

Qualora l'ospite volesse delegare alla struttura la gestione di piccole somme di denaro o beni personali la procedura da seguire è prevista nel percorso dell'accREDITAMENTO.

L'apposito modulo con il resoconto dettagliato di tutte le operazioni effettuate è conservato nella cartella personale

L'ospite, qualora se ne presentasse la necessità, può effettuare telefonate senza alcuna difficoltà nel locale ufficio protetto da interferenze esterne

La posta in arrivo e in partenza degli ospiti, che occasionalmente arriva al Centro è gestita dalla struttura e consegnata tempestivamente ai destinatari e/ familiari e/o legali rappresentanti

Le emergenze di tipo clinico, organizzativo, e tecnologico che si possono presentare al Centro Diurno sono regolate da apposite procedure all'interno del percorso per l'accREDITAMENTO.

## **Art. 5 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE**

Le modalità per l'inserimento della persona nel CDA sono concordate con l'ospite, con i familiari e/o rappresentanti legali ed è lasciata la massima libertà sui tempi e modi, allo scopo di consentire un positivo adattamento al nuovo ambiente.

Per l'inserimento viene consegnata ai familiari una comunicazione scritta con le indicazioni del funzionamento del Centro (allegato B).

Al momento dell'ingresso viene firmata dall'ospite o dai suoi familiari o dai rappresentanti legali l'impegnativa al pagamento.

All'ammissione viene aperta una cartella personale per ogni ospite.

In prossimità della scadenza dei termini di inserimento, l'UVM, su richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci, provvede ad una nuova valutazione.

Nel caso in cui l'ospite decida di rinunciare all'inserimento per diretta volontà, l'interessato o chi per lui, deve fare una rinuncia scritta all'Assistente Sociale di riferimento.

### **La dimissione dal Centro avviene nei seguenti casi:**

La dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicata nel Progetto Assistenziale Personalizzato, per decesso, per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela.

Inoltre la dimissione viene concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o legali rappresentanti:

- c) per manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'ospite e dei suoi familiari con l'ambiente del Centro e con gli altri ospiti;
- d) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali, il Centro Diurno non risponda alle reali esigenze dell'anziano ed è necessario trasferirlo in altra struttura;
- e) nei casi di variazione dello stato di salute dell'ospite, che determini la necessità di una diversa tipologia di ricovero.

Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente al Centro Diurno, con contestuale comunicazione al Servizio Sociale territoriale da parte della struttura.

## **Art. 6 – DOCUMENTAZIONE**

All'interno del Centro Diurno sono utilizzati i seguenti documenti:

1) cartella personale che comprende:

- scheda personale con le generalità, dati amministrativi, la persona di riferimento, assistente sociale competente per territorio, copia impegnativa al pagamento della retta;
- scheda sanitaria con anamnesi, nominativo e relazione del Medico Curante, terapia, documentazione diagnostica ed analisi chimico-cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, schede PAP, PAI;

- 2) diario giornaliero: annotazione dei servizi svolti, secondo le varie mansioni, durante il turno di lavoro, con indicazione delle consegne per il turno successivo;
- 3) registro delle presenze degli ospiti;
- 4) registro delle terapie e diario infermieristico conservato presso l'infermeria, riportante gli interventi effettuati e le informazioni utili dal punto di vista assistenziale a cura del personale infermieristico.

### **Art.7 - PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO.**

Il piano assistenziale personalizzato (PAI) viene redatto entro 45 giorni dall'inserimento, ed è predisposto in base alle indicazioni dell'UVM.

Partecipano alla stesura del PAI:

- un operatore del Servizio Sociale (Referente struttura della Società della Salute e/o Assistente Sociale);
- il Coordinatore della Cooperativa ;
- gli operatori del Centro;
- l'interessato e/o familiare e/o legale rappresentante.

Sulla base della valutazione complessiva dell'anziano, viene elaborato un piano assistenziale per ogni persona (PAI), che individua:

- gli obiettivi specifici di intervento;
- le prestazioni;
- i tempi indicativi di realizzazione;
- la frequenza e la titolarità degli interventi, secondo le necessità di ordine sanitario, assistenziale e psicosociale.

In questa fase viene effettuata l'analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione degli ospiti e dei familiari e/o rappresentanti legali e viene individuato l'operatore di riferimento.

Il PAI viene verificato periodicamente per un'analisi dei risultati ottenuti attraverso le strategie operative messe in atto, con lo scopo di effettuare opportune modifiche al percorso assistenziale.

Le verifiche del progetto sono partecipate e discusse con l'ospite o chi ne esercita la pubblica tutela.

### **Art. 8 – PERSONALE**

#### **Referente della struttura Società della Salute Valdinievole**

La Società della Salute individua un Referente della CDA che svolge i seguenti compiti:

- ammissioni e dimissioni;
- verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- cura dei rapporti con i servizi territoriali della Società della Salute, con le amministrazioni comunali, con familiari e/o legali rappresentanti;
- partecipa alla stesura dei PAI;
- agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno;
- trasmette agli uffici amministrativi della Società della Salute il movimento ospiti del Centro Diurno.

#### **Personale della cooperativa**

Tutto il personale operante nel Centro Diurno è fornito da soggetto esterno che, sulla base di una gara di appalto, gestisce il attraverso operatori con un mansionario rispondente alla propria qualifica professionale:

- Coordinatore Cooperativa;
- Operatore addetto all'Assistenza di base e alla persona;
- Infermiere professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Animatore;
- Personale addetto ai servizi generali.

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in bacheca.

Tutto il personale rispetta la copertura oraria dichiarata con il foglio firme e l'uso del budget ed è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento .

Gli operatori hanno a disposizione uno spazio con armadietti personali chiusi a chiave per riporre i propri oggetti ed abiti durante il turno di lavoro.

L'aggiudicatario assicura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, attraverso la programmazione annuale, al fine di promuovere la qualità ed efficacia degli interventi e del servizio.

### **Art. 9 – RETTA**

La retta del Centro Diurno Alzheimer è composta da una quota sociale e da una quota sanitaria .

La quota sociale è a carico dell'ospite e/o rappresentanti legali ed è stabilita , con apposito atto, dall'Assemblea della Società della Salute.

La compartecipazione del cittadino viene determinata in base alla valutazione sociale e secondo il calcolo ISEE.

Al variare della situazione reddituale dell'ospite la retta viene rideterminata.

L'importo giornaliero della quota sanitaria giornaliera è stabilito dalla Regione Toscana ed è a totale carico della Società della Salute.

La quota sociale e sanitaria comprende la fruizione di tutte le prestazioni sopra descritte escluso il trasporto da e per il centro.

### **Art.10- CONSERVAZIONE DEL POSTO**

In caso di brevi assenze

- per motivi familiari non superiori a sette giorni;
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni;
- per ricoveri ospedalieri non superiori a quindici giorni;

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza.

Per detti periodi la quota parte sanitaria per anziani non autosufficienti non viene corrisposta.

Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla Società della Salute il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico del bilancio di parte sociale Comuni/ Società della Salute, se la persona è inserita a totale carico dell'ente.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico della persona se il suo contributo al pagamento della retta è superiore al 70%.

Quando la persona è inserita con quota a suo carico inferiore al 70%, la persona continua a versare la sua quota, mentre la differenza, a completamento della quota di mantenimento del posto, è a carico del bilancio di parte sociale Comune/Società.

### ***Art. 11 - USO DEI LOCALI***

I locali sono destinati in via prioritaria agli ospiti del Centro .  
Gli ospiti possono liberamente ed autonomamente usufruire degli spazi e delle attrezzature loro destinate, fatte salve le limitazioni imposte dalle regole della civile convivenza nonché da ragioni di ordine tecnico ed organizzativo.

Gli ospiti hanno accessibilità a tutti i locali ed a tutti gli spazi esterni, alcuni dei quali indicati da apposita segnaletica leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

Il Centro Diurno garantisce il riposo pomeridiano degli ospiti in locali adeguatamente arredati.

Esiste nella struttura una piccola libreria che viene aggiornata periodicamente ed alla quale gli ospiti hanno libero accesso.

Nei locali del Centro Diurno sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludico ricreative e per le attività di animazione e di socializzazione.

Il Centro ha anche l'obiettivo di facilitare e favorire i rapporti con i familiari e la rete amicale, adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza ed alla dignità della persona.

I comportamenti degli ospiti e del personale sono orientati ad applicare buone pratiche per limitare il più possibile rumori molesti.

### ***Art. 12 - RAPPORTI COL VOLONTARIATO***

La Società della Salute promuove e favorisce l'apporto del volontariato, di singoli o associazioni nelle attività socio assistenziali in favore degli ospiti.

La presenza del volontariato all'interno dei servizi viene definita e concordata, di volta in volta, con l'Ente appaltante attraverso la presentazione di progetti o azioni programmate.

I rapporti con il volontariato, enti ed associazioni del territorio sono curati dall'animatore in collaborazione con il Coordinatore della Cooperativa.

La struttura svolge in sinergia con la rete dei servizi attività ricreative con il coinvolgimento e la partecipazione della comunità locale.

La struttura è aperta a tutti i cittadini nel rispetto del presente regolamento, previo semplice avviso alla direzione.

I rapporti con il volontariato sono regolati da apposita procedura.

### ***ART. 13- RECLAMO***

La Società della Salute cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni della persona e/o familiari e/o legali rappresentanti in via informale e colloquiale; qualora non sia possibile si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo allegato al presente regolamento( Allegato A)

### **La modalità di presentazione del reclamo:**

- A chi** al Punto Insieme o all'Assistente Sociale di riferimento per ciò che riguarda l'andamento del progetto personalizzato;  
al Referente SDS per quanto riguarda i servizi del Centro.
- Come** in forma scritta per posta, per consegna diretta, tramite posta elettronica e fax, con o senza utilizzo del modulo a ciò predisposto
- Cosa** descrizione del problema

Il modulo per il reclamo è presente nel Centro in un apposito contenitore e il reclamo può essere lasciato nella cassetta disponibile nella stanza adibita ad ufficio oppure può essere ricevuto anche dagli operatori del Centro.

I reclami sono gestiti con la procedura dell'Azienda USL 3 di Pistoia derivante dal regolamento aziendale "Pubblica tutela" delibera del Direttore Generale 24/01/08.

### ***Art 14-.TUTELA DELLA PRIVACY***

Tutta la documentazione sociale e sanitaria relativa alla situazione di ciascun anziano viene conservata all'interno di uno schedario chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli operatori interessati.

Agli ospiti sono garantite soluzioni personalizzate finalizzate alla custodia dei propri oggetti e degli abiti.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante la sua permanenza al Centro Diurno.

### ***Art. 15 - NORMA FINALE E DI RINVIO***

Il presente Regolamento interno viene distribuito agli ospiti e ai loro familiari e/o rappresentanti legali e ne viene documentata l'avvenuta consegna su apposito modulo firmato dal ricevente.

Il regolamento interno è esposto in bacheca al Centro Diurno.

Per quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alla normativa generale esistente in materia socio assistenziale.

La revisione del presente regolamento è prevista ogni tre anni.

# Il Modulo per il Reclamo

Allegato A

 <p>SST Azienda USL 3 Pistoia Servizio Sanitario della Toscana</p>	<p><b>U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche</b> <b>U.R.P. - Ufficio Relazione con il Pubblico - Num Verde 800861213</b> Viale Matteotti, 19 - 51100 Pistoia ☎ 0573 352774 - 352778 📠 0573 353629 ORARIO: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - martedì e giovedì anche 15,00 -18,00</p>
---	--

Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_  
Via \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_  
desidera segnalare: *(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile)*

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

chiede all'Azienda di: \_\_\_\_\_

Sono stato protagonista di quanto segnalato.

il/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs. 196/03, di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale richiesta di riesame: alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Segnalo per conto di: \_\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_  
Il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_ delega il/la  
Sig./ra \_\_\_\_\_

a presentare l'istanza, nonché a ricevere copia della risposta in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili necessari per l'espletamento dell'istruttoria riferiti al procedimento attivato nonché per l'eventuale richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali, nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

**N.B.: deve essere allegata copia del documento di riconoscimento del delegante.**

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

<b>Il presente modulo può essere:</b>	Restituito direttamente alla struttura in cui è stato ritirato oppure all'U.R.P.	Inviato per fax allo: <b>0573/353629</b> inviato per e-mail a: <b>urp@usl3.toscana.it</b>	Inviato per posta a: <b>U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche</b> Via Pertini, 708 51100 PISTOI	Compilato on-line sul sito: <b><a href="http://www.usl3.toscana.it">www.usl3.toscana.it</a></b>
---------------------------------------	--	--	---	--

Parte riservata all'Ufficio: (R) RECLAMO (S) SEGNALAZIONE (PC) PRESA IN CARICO (E) ENCOMIO

## Allegato B

**Oggetto:** Indicazioni ingresso al Centro Diurno

Per il buon funzionamento del Centro vi ricordiamo che è indispensabile rispettare alcune regole, sia al momento dell'ingresso dell'ospite che durante la sua permanenza al Centro.

1. E' necessario avere dal Medico Curante l'elenco completo dei farmaci, sia quelli da assumere durante l'orario di frequenza al Centro che quelli somministrati a domicilio e le eventuali allergie e fargli fare la richiesta di assistenza infermieristica domiciliare
2. Ricordarsi di rifornire il Centro dei farmaci mancanti e dei pannoloni (se in uso).
3. Portare un cambio completo da tenere al Centro; vestirsi con indumenti e calzature comode e non troppo aderenti .
4. Apporre un segno di riconoscimento su cappotti, giacche, ecc.
5. Lasciare numeri telefonici, anche del cellulare, di familiari di riferimento da usare in caso di urgenza.
6. Comunicare al Centro ogni cambiamento, ogni problema che riguarda l'ospite. A loro volta gli operatori aggiorneranno i familiari.

Cordiali saluti,