

**CARTA DEI SERVIZI**

---

## *Carta dei Servizi*

Modalità di distribuzione:

n° ..... copia [ ] controllata  
[ ] non controllata

distribuito a ..... in data ..../..../.....

Pubblicato sul sito [www.aspvegni.it](http://www.aspvegni.it) in data 07.08.2019

Inserito nella cartella SERVIZIO in data 07.08.2019

<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione Modifica</b>
1	29.06.2011	Prima emissione
2	22.06.2012	Aggiornamento
3	16.10.2014	Aggiornamento
4	23.02.2015	Aggiornamento
5	11.08.2016	aggiornamento
6	13.03.2018	aggiornamento
7	01.03.2019	aggiornamento
8	06.08.2019	aggiornamento
Redazione Cristina Bruni		Verifica Cristina Bruni
		Approvazione Salvatore Panebianco

**CARTA DEI SERVIZI**

---

# Carta dei Servizi

## Riferimenti aziendali:

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giuseppe Vegni"  
Via IV Novembre n. 1 – 58033 Castel del Piano –Gr  
C.F. 80001080532  
P. IVA 01571210531  
Tel. 0564 955051  
Tel 0564 956778  
Fax: 0564 955051  
e-mail: [info@aspvegni.it](mailto:info@aspvegni.it)  
Pec: [aspvegni@cgn.legalmail.it](mailto:aspvegni@cgn.legalmail.it)  
Sito web: [www.aspvegni.it](http://www.aspvegni.it)

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

## INDICE:

SALUTO DEL PRESIDENTE DELLA AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA "GIUSEPPE VEGNI"

1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI
2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA
3. LA STRUTTURA RESIDENZIALE
4. I SERVIZI DELLA ASP
5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DI SERVIZI EROGATI
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI
7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE
8. ALLEGATI

**CARTA DEI SERVIZI**

---

## SALUTO DEL PRESIDENTE

Gentile utente,

La invitiamo a prendere visione del presente documento affinché possa conoscere la nostra organizzazione e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto a eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un questionario per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o fornire semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del servizio.

Con l'augurio che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Salvatore Panebianco

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

### **1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giuseppe Vegni" (di seguito denominata ASP) che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- o del rispetto dei diritti dell'utente
- o del corretto utilizzo delle risorse umane
- o dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione

L'Asp intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, sarà aggiornata entro il 31.12.2019.

### **PRINCIPI**

I principi cui si attiene la Asp nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità di trattamento, che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli ospiti. La Asp fa proprio tale principio considerando ciascun anziano come unico e programmando le attività in modo personalizzato mediante piani assistenziali individuali.

- **Imparzialità**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

La Asp fa proprio tale principio garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nei rari casi in cui si verifichi un funzionamento irregolare la Asp adotterà misure volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

La Asp fa proprio tale principio garantendo un servizio di assistenza continuativo, 24 ore su 24. Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani di lavoro, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie.

- **Diritto di scelta**

L'ospite ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

- **Partecipazione**

La Asp favorisce la partecipazione dell'ospite, dei familiari e delle figure giuridiche di riferimento all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura stessa.

L'ospite può partecipare alla vita della struttura attraverso i sistemi elencati in questa Carta dei Servizi. Può produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Asp darà riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

La Asp acquisisce periodicamente (una volta all'anno) la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, e ne dà evidenza documentale come indicato nella Procedura "Sistema di qualità Aziendale" e pubblicando i risultati sul sito [www.aspvegni.it](http://www.aspvegni.it) (A.G.03.02.01 – A.G. 03.02.02 – A.G. 03.02.03 – A.G. 03.02.04).

L'ospite ha diritto di accesso alle informazioni in possesso della Asp che lo riguardano.

- **Territorialità**

La Asp diviene la vera e propria casa dell'ospite ed in quest'ottica che favorisce legami e collegamenti con il

## CARTA DEI SERVIZI

---

territorio in cui è situata. La Asp garantisce, con varie iniziative, la volontà dell'ospite di mantenere in modo continuo rapporti e relazioni con amici e parenti, con ambienti vitali del suo passato, nonché con i servizi di sua conoscenza.

- **Qualità della vita**

La Asp si pone quale obiettivo della propria attività, oltre l'assistenza e la cura dell'anziano, il miglioramento della qualità della sua vita. Per il raggiungimento di questo obiettivo la Asp si avvale, ove possibile, del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

- **Sussidiarietà e cooperazione**

La Asp si pone come elemento attivo della rete dei servizi territoriali, partecipando con la propria struttura e le proprie risorse professionali, favorendo la collaborazione con le organizzazioni di volontariato e gli organismi di tutela dei diritti, concordando con essi iniziative volte a migliorare la qualità della vita dell'ospite e promuovere la solidarietà sociale.

- **Efficienza ed efficacia**

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri di efficienza e di efficacia, mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite e promuovere il benessere. La Asp adotta piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e rende comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto verificando l'efficacia dei risultati ottenuti.

- **Aggiornamento Carta dei Servizi e diffusione**

La presente carta dei Servizi è approvata in sede di Cda con deliberazione n. 34 del 28 giugno 2011 e aggiornata almeno una volta all'anno.

La presente Carta dei Servizi è inoltre consegnata a tutti gli ospiti della Asp al loro ingresso in struttura, come riportato nell'Obbligazione di Pagamento e consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta. (A.G. 01.08.12 – A.G. 03.01.01).

La Carta dei Servizi e i suoi allegati sono esposti in bacheca (A.G. 03.01.03 – A.G. 03.05.01 – A.G. 03.05.02).

### STRUMENTI

- **ADOZIONE DI STANDARD.**

La struttura individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adotta standard di qualità e quantità di cui assicura il rispetto.

- **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

La struttura provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli ospiti

- **INFORMAZIONE DEGLI UTENTI**

La struttura assicura la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi

- **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il personale operante nella struttura è tenuto a trattare gli ospiti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

- **DOVERE DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi la struttura svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati

- **RIMBORSO**

La struttura assicura agli ospiti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

### TUTELA

- **PROCEDURA DI RECLAMO**

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

L'organizzazione prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi stabiliti nella presente Carta dei Servizi

### **PRINCIPALI FONTI NORMATIVE CUI SI È FATTO RIFERIMENTO PER LA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI SONO:**

- Legge 7 agosto 1990, 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle "Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale";
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali;
- Deliberazione della Giunta della Regione Toscana n. 402 del 26.04.2004 "Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla deliberazione C.R.T. n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.";
- Legge Regione Toscana n. 82 del 28 dicembre 2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato";
- Decreto del Presidente della Regione Toscana del 3 marzo 2009 "Regolamento di attuazione del LR 28 dicembre 2009, 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato);
- Delibera Giunta regionale n. 398 del 7 aprile 2015. Percorso di attuazione del principio della libera scelta ai sensi dell'art. 2 comma 4 L.R. 82/2009 Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato.
- Deliberazione della Giunta della Regione Toscana n. 995 del 1.10.2016: Approvazione schema di accordo contrattuale relativo alla definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni a favore di anziani non autosufficienti in attuazione della DGR 398/2015.
- Decreto del Presidente della Giunta regionale della Toscana n. 2/R del 9 gennaio 2018. Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale)

## **2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

**CHI SIAMO**

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

La Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giuseppe Vegni" ha natura giuridica pubblica e la sua istituzione è disciplinata dalla Legge Regione Toscana n. 43 del 03 agosto 2004.

La ASP Vegni opera nel campo dell'assistenza residenziale socio-sanitaria e offre servizi e prestazioni a persone anziane non autosufficienti.

La Asp è in possesso di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Castel del Piano con nota prot. n. 0003408 del 05.04.2019, è struttura accreditata ai sensi della normativa regionale Toscana ed ha una capienza di n. 60 posti residenziali.

### **BREVE STORIA**

La casa di riposo "Giuseppe Vegni" trae le sue origini dal lascito del benemerito Comm. Giuseppe Vegni, deceduto a Firenze il 20 febbraio 1891 all'età di 77 anni, così come riportato nel testamento olografo. Queste le sue parole: *"Gradirei che il retratto della mia eredità si erogasse nell'istituire una sala presso lo Spedale stesso atta a riunirvi gli ammalati convalescenti del luogo Pio, in quel maggior numero che le rendite della mia eredità lo permetteranno"*.

Il primo Statuto del *Pio Ricovero «Vegni»* risale agli ultimi anni del secolo XIX e fu approvato con Regio Decreto del 1899.

La natura giuridica della istituzione era disciplinata dalla Legge del 17 luglio 1890 n.6.972 come I.P.A.B. (Istituzione di Pubblica assistenza e beneficenza).

La trasformazione da Pio Ricovero «Vegni» in *Casa di Riposo "Giuseppe Vegni"* avvenne con deliberazione del Consiglio della Regione Toscana n. 574 del 4 novembre 1980.

Con Decreto della Giunta Regionale Toscana n.224/2005 il primo di gennaio 2006 la IPAB "Giuseppe Vegni" si è trasformata in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Giuseppe Vegni".

### **LA NOSTRA MISSION (A.G. 01.02.01)**

Gli scopi istituzionali della ASP Vegni, così come definiti dallo Statuto aziendale, sono i seguenti:

- Offrire assistenza socio-sanitaria nei confronti di anziani e disabili, in modo da rispondere al modificarsi quantitativo e qualitativo dei bisogni di vita e di salute, e di favorire il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dell'assistito;
- Partecipare, secondo le competenze istituzionali, con i propri servizi e le proprie attività alla rete integrata di servizi ai cittadini rivolti agli anziani che abbiano come obiettivo un'assistenza personalizzata e sempre più adeguata allo specifico bisogno del singolo soggetto e del contesto familiare;
- Attivare iniziative per valorizzare la risorsa sociale rappresentata dagli anziani, prevenire l'isolamento e la non autosufficienza, promuovere l'integrazione sociale, rimuovere il concetto di ineluttabilità della istituzionalizzazione;
- Perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, realizzando – in raccordo con altre A.S.P., associazioni, fondazioni e istituzioni locali – la gestione di residenze e tipologie di servizi diversi, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni, ivi compresa la formazione del personale;
- Partecipare alla definizione e attuazione di iniziative e servizi innovativi e sperimentali, di protocolli operativi per l'erogazione di servizi assistenziali a favore degli anziani, in particolare per l'integrazione con i servizi sanitari erogati dall'Azienda, nel rispetto degli standard regionali, nonché di supporto e



## **CARTA DEI SERVIZI**

---

contributo metodologico per la realizzazione di un sistema di servizi di rete rivolto agli anziani, così come previsto dalla Legge n.328 del 08.11.2000.

•

### **L'ORGANIZZAZIONE**

La ASP ha adottato uno Statuto e un Regolamento di Organizzazione con i quali ha regolamentato la propria struttura organizzativa che brevemente prevede:

- **Organo di indirizzo:**

L'Azienda è amministrata da un Consiglio di Amministrazione (C.d.A.) composto da 5 membri nominati dal Sindaco del Comune di Castel del Piano, ed ha la stessa durata dell'organo che lo nomina.

Il C.d.A. svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, gestione tecnica, finanziaria e amministrativa e come tale adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano l'Azienda verso l'esterno.

Il C.d.A. attualmente in carica è composto dai seguenti membri:

Presidente: Salvatore Panebianco

Consiglieri: De Masi Maria Rosa  
Petracchi Patrizia  
Pii Anna Maria  
Saletti Maria Gabriella

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione.

Il Presidente riceve su appuntamento gli utenti interessati a un colloquio. Si può prenotare l'appuntamento telefonando al numero 0564 955051.

- **Organo di controllo:**

Il Collegio dei Revisori esercita la funzione di collaborazione con il Cda e di controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione dell'Azienda, attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo in sede di consuntivo, apposita relazione che accompagna la proposta di deliberazione e può formulare specifici rilievi e proposte, tendenti a migliorare le economicità, l'efficienza e l'efficacia della gestione nella fase di impostazione del bilancio di previsione.

Il Collegio dei Revisori attualmente in carica è composto:

- Dott. Enrico Bargagli

### **3. LA STRUTTURA RESIDENZIALE**

La Asp Vegni ha la propria sede istituzionale in via IV Novembre, 1 a Castel del Piano (Gr) in un edificio di proprietà, in cui si trovano gli uffici amministrativi e la residenza per anziani. La struttura è ubicata nella zona centrale del paese ed è attigua al Presidio Ospedaliero.

L'edificio è così costituito:

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- piano seminterrato: spogliatoio personale, locali magazzino, archivi, locale ristoro dipendenti
- piano terra: locali lavanderia, deposito farmaci e spogliatoio del personale
- piano terra: uffici amministrativi, ambulatorio medico e infermieristico, sale soggiorno, sale mensa, servizi igienici, locale cucina, palestra, sale ricreative, deposito materiale, locale parrucchiere
- piano primo: 18 camere di cui 6 singole e 12 doppie, salette soggiorno, bagno assistito, deposito pulito, locali deposito;
- secondo piano: 18 camere di cui 6 singole e 12 doppie, salette soggiorno, bagno assistito, locali deposito

L'edificio della casa di riposo è circondato da un ampio giardino di proprietà.

### **LE CAMERE**

Le camere sono singole o doppie e sono dotate di arredi idonei alle necessità degli ospiti in particolare, per ogni camera si ha la seguente dotazione minima:

- letto regolabile in altezza, a due snodi, maniglioni e barre di sostegno
- comodino
- sedia imbottita
- tavolo
- armadio tale da garantire uno spazio adeguato per il guardaroba dell'ospite (A.S. RSA 02.03.02)
- presa TV

### **LE SALE SOGGIORNO**

Le sale di soggiorno sono dotate di TV.

Nella sala ricreativa è attiva una piccola libreria per gli ospiti, aggiornata annualmente. La sala è dotata di impianto di proiezione, hi-fi, dvd e pc e di una ludoteca che comprende varie attrezzature ludico ricreative.

### **I SERVIZI IGIENICI**

Tutte le camere sono dotate di servizi igienici interni.

I servizi igienici sono inoltre situati al piano terra della struttura nelle vicinanze delle sale soggiorno.

### **GLI UFFICI AMMINISTRATIVI**

Gli uffici amministrativi e di direzione si trovano al piano terra dell'edificio.

### **LOCALI DEDICATI AD INCONTRI E COLLOQUI (A.G. 03.05.12)**

La Asp ha individuato degli spazi al piano terra nell'area che, su richiesta, mette a disposizione per riunioni di equipe, corsi di formazione, riunioni del personale e dell'Organismo di rappresentanza etc.

Ogni servizio (amministrativo, infermieristico, medico, fisioterapico e animativo) ha il proprio ufficio dover poter ricevere ospiti e familiari.

### **ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA**

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

La struttura è distribuita sui piani in modo lineare ed è quindi piuttosto semplice accedervi da parte di visitatori e utenti. La segnaletica risulta essere leggibile, di facile comprensione e protetta da manomissioni, e in particolare (A.G. 02.02.04 – 02.02.05):

- L'ingresso principale è accessibile sia da scale sia da rampa e può quindi essere percorso anche da mezzi attrezzati per il trasporto degli ospiti in barella o carrozzina;
- Una volta entrati al piano terra si trova la planimetria della struttura dove sono indicate le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio
- Accanto ad ogni porta sono apposti appositi cartellini sistemati in sostegni di plastica trasparente con l'indicazione della stanza cui si accede
- Si può salire al primo piano e al secondo piano utilizzando i tre ascensori o le scale. In ogni piano è presente la planimetria del piano con le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio
- Sulla porta di ogni camera sono indicati i nomi degli ospiti che la occupano.

Vista la tipologia di persone che risiedono presso la struttura, sono state abbattute le barriere architettoniche, pertanto ogni ospite o visitatore in carrozzina può autonomamente accedere all'edificio, al giardino ed alle stanze interne.

### **4. I SERVIZI DELLA ASP**

#### **SERVIZIO RESIDENZIALE PER ANZIANI NON - AUTOSUFFICIENTI**

La struttura può ospitare 60 anziani non autosufficienti. Gli inserimenti possono essere richiesti sia a carattere definitivo sia temporaneo.

#### **COME SI ACCEDE AL SERVIZIO (A.G. 01.08.08.02)**

L'inserimento nelle Residenze sanitarie assistenziali avviene in casi di grave non autosufficienza per persone con più di 65 anni e quando è impossibile assistere a domicilio la persona non autosufficiente da parte della famiglia, o quando questa sia assente.

L'anziano può accedere ai servizi residenziali usufruendo del Titolo di Acquisto erogato dai competenti servizi della Azienda USL di riferimento o entrare in regime privato.

La ASP Vegni, ha aderito al portale della Regione Toscana accessibile al link: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/> sul quale comunica tempestivamente i propri posti disponibili per l'inserimento.

Coloro che vogliono accedere alla struttura usufruendo del Titolo d'Acquisto devono segnalare il bisogno socio-assistenziale complesso al Punto Insieme, cui segue la valutazione complessiva del caso, sia sociale che sanitaria, da parte dell'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale (UVM). Viene poi predisposto e condiviso con il cittadino un progetto personalizzato assistenziale (PAI) in cui sono indicati i bisogni socio-sanitari rilevati e il servizio che può essere erogato. Se il servizio è di tipo residenziale e la Zona Distretto competente comunica il diritto al titolo di acquisto, l'assistito e i suoi familiari hanno 10 giorni lavorativi di tempo per scegliere la struttura e informare Zona Distretto e RSA.

Se l'accesso avviene in regime privato ci sono due possibilità di ingresso:

1. Coloro che vogliono accedere alla struttura privatamente devono inoltrare la domanda direttamente alla Asp che provvederà a valutarle secondo il proprio regolamento.

## CARTA DEI SERVIZI

---

2. Coloro che vogliono accedere privatamente verificano il posto libero sul portale della Regione Toscana accessibile al link: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/> e danno comunicazione scritta della prenotazione del posto presso la RSA Vegni.

In caso di accettazione, l'ingresso sarà preceduto da un colloquio con l'anziano e i suoi familiari durante il quale si sarà presentato il servizio in tutti i suoi aspetti e consegnata copia della Carta dei Servizi.

### COSA OFFRIAMO

Agli anziani non autosufficienti viene garantito un servizio di tipo alberghiero e di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalla Deliberazione della Giunta Regionale della Toscana n. 402/2004 ed in particolare vengono garantite le seguenti prestazioni:

- vitto
  - alloggio in camere singole o doppie
  - attività di socializzazione ed animazione, anche in collegamento con il territorio
  - servizio di barbiere
  - servizio di parrucchiere
  - servizio di pedicure
  - assistenza religiosa
  - pulizia quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere: il servizio di pulizia, garantisce la sanificazione quotidiana delle camere degli ospiti, dei bagni personali, degli spazi e dei servizi comuni. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.
  - fornitura e lavaggio della biancheria alberghiera e lavaggio degli indumenti personali: il servizio è interno alla struttura
- 
- assistenza infermieristica fornita da infermieri abilitati a termini di legge
  - assistenza socio-sanitaria di base, programmata tramite il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato
  - fornitura di presidi sanitari non dovuti da enti terzi
  - servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse
  - attività di socializzazione ed animazione, anche in collegamento con il territorio

L'assistenza medica è garantita tramite i Medici di Medicina Generale, secondo il principio della libera scelta (DGRT n 346/2006).

### COSTI PER OSPITALITÀ OSPITE NON AUTOSUFFICIENTE

Con deliberazione n. 2 del 05 febbraio 2019 il Consiglio di Amministrazione ha determinato le quote sociali giornaliere per il soggiorno presso la RSA VEGNI in vigore **dal 01.03.2019**:

- **inserimento di utente in possesso di Titolo d'Acquisto rilasciato dalla Regione Toscana:**

quota sociale a carico dell'ospite: € 45,00  
quota sanitaria a carico della regione Toscana € 52,92

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- inserimento a carattere privato:

quota a carico dell'ospite € 80,00

supplemento:

- camera singola 1 € 4,00
- camera singola 2 € 6,00

### **DESCRIZIONE DELLE NOSTRE PRESTAZIONI**

#### **Area Amministrativa**

Tutte le pratiche amministrative relative all'ammissione, dimissione e comunque connesse con la permanenza dell'utente nella struttura vengono svolte presso l'**Ufficio Amministrativo**, nel seguente orario:

#### **Orario e giorno settimana**

10.00 – 11.30 lunedì – venerdì      15.00 alle 16.00 lunedì – martedì – giovedì – Coordinatore Tecnico amministrativo

10.00-11.30 Lunedì – sabato – Istruttore amm.vo

#### **Area Socio Sanitaria**

##### **I medici**

L'assistenza medica è garantita tramite il Medico di Medicina Generale convenzionato con la Regione, scelto dall'ospite al momento dell'ingresso.

Gli accessi dei MMG sono disciplinati dalla DGRT n. 346 del 2006 e la programmazione degli accessi è esposta nel locale infermeria.

##### **Gli infermieri**

L'assistenza infermieristica è organizzata su turni di lavoro che garantiscono la continuità del servizio 24 ore su 24.

Gli Infermieri fanno parte del personale dipendente assunto a tempo indeterminato dall'Azienda e svolgono piani di lavoro giornalieri approvati dal Cda in modo da limitare al massimo il turn over e garantire la continuità assistenziale (A.G. 02.01.04).

- Gli infermieri hanno i seguenti compiti (vedi DGRT 402 del 2004):
- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- servizio farmacia
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti (con controllo ematico annuale e assistenza alla visita cardiologica e ECG)

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- controllo dell'alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell'alvo
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche, in particolare la struttura si è dotata a proprie spese di medicazioni specifiche (medicazioni avanzate) per la migliore e più veloce guarigione di piaghe da decubito e lesioni
- controllo dell'integrità cutanea
- prenotazione visite ed esami esterni con relativa organizzazione del trasporto
- mantenimento dei rapporti con l'ospedale in caso di ricovero ospedaliero

### **I Fisioterapisti**

Le prestazioni di fisioterapia sono rese dalla cooperativa "Mediterranea - Siena", titolare di appalto di servizi ed è attivo sei giorni a settimana secondo piani di lavoro giornalieri come previsto in sede di gara.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di riabilitazione individuale (vedi DGRT 402 del 2004):

- riabilitazione neurologica, ortopedica e posturale;
- deambulazione,
- equilibrio,

Per l'attuazione dei programmi la fisioterapista si avvale anche della collaborazione dell'animatore socio - educativo, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilitazione generale e funzione psico-motoria.

Per l'utenza con problemi di natura motoria in fase post acuta e o post ospedaliera (fratture, esiti di ictus, malattia di Parkinson) l'intervento riabilitativo è attuato secondo un preciso programma stabilito insieme al medico di Medicina generale. Dopo una valutazione iniziale utilizzando apposite scale e griglie di valutazione, vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

Le attività di riabilitazione si svolgono principalmente in un apposito locale a piano terra attrezzato con lettino, spalliera, parallela con ostacoli, elettrostimolatore, standing e altre attrezzature minute per la riabilitazione o il mantenimento delle funzioni residue.

I fisioterapisti ricevono su appuntamento familiari o persone autorizzate in orario:

### **Orario e giorno settimana**

Dal lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.00

### **L'ANIMAZIONE**

Le attività di animazione all'interno della Asp sono effettuate da due animatori socio - educativi dipendenti Asp.

La scelta di animatori socio - educativi assunti direttamente dall'Azienda favorisce lo svolgimento dei piani di lavoro inseriti all'interno del Progetto Animativo in modo da limitare al massimo il turn over e garantire la continuità assistenziale (A.G. 02.01.04).

Oltre all'aspetto ludico e ricreativo, si sono adottate pratiche di sostegno e stimolazione delle capacità residue, sia motorie che cognitive.

Sulla base delle esigenze della singola persona si strutturano percorsi (individuali e/o collettivi) che (vedi DGRT 402 del 2004):

- stimolino al mantenimento delle capacità residue
- garantiscano le relazioni sociali

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- conservino il più alto livello di autonomia possibile, compatibilmente alle condizioni cliniche
- creino condizioni di benessere

Le varie attività si possono suddividere in 4 aree d'intervento:

### **1. Area cognitiva**

a) esercizi di stimolazione attentiva e di orientamento spazio temporale (focalizzata e sostenuta)

### **2. Area della socialità e dell'affettività**

a) feste

b) laboratorio di cucina

c) laboratorio di arteterapia

d) attività manuali (decoupage, pittura, candele, ritaglio, ecc...)

e) ascolto di musica e/o canto

f) giochi da tavolo (carte, tombola, scacchi, dama...)

g) uscite/gite: gemellaggi con altre strutture residenziali per anziani, passeggiate a Castel del Piano e dintorni, visite di castelli, cantine, parchi, musei, ecc...

h) attività strutturate e non in collaborazione con le scuole del territorio

i) lettura del quotidiano

j) visione di film/documentari

### **3. Area motoria**

a) psicomotricità (con la supervisione del fisioterapista)

### **4. Area degli interventi pedagogico clinici**

a) percorsi individuali e/o collettivi in attenzione alla globalità della persona anziana

L'animatore socio - educativo riceve su appuntamento familiari o persone autorizzate in orario:

### **Orario e giorno settimana**

Dal lunedì al venerdì dalle 12.00 alle 13.00

**Nello stesso orario l'animatore socio – educativo, Mariella Sorbelli, riceve coloro che richiedano informazioni su eventuali inserimenti in Asp.**

### **LA CURA E L'ASSISTENZA DELL'OSPITE**

Per le attività assistenziali l'Azienda si avvale del personale della cooperativa "Mediterranea - Siena", che lavora in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati e l'esecuzione di protocolli e procedure specifici, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti (DGRT 402/2004).svolgono piani di lavoro presentati in sede di appalto in modo da limitare al massimo il turn over e garantire la continuità assistenziale(A.G. 02.01.04).

Gli addetti all'assistenza alla persona che fanno parte del personale dipendente Asp assunto a tempo indeterminato dall'Azienda svolgono piani di lavoro giornalieri approvati dal Cda in modo da limitare al massimo il turn over e garantire la continuità assistenziale(A.G. 02.01.04).

Le attività socio assistenziali svolte, vengono discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente. Esse prevedono compiti di:

- Accoglienza e inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa e Bagno assistito al bisogno
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento in bagno dell'utente per la prevenzione dell'incontinenza
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali
- Cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio)
- Mobilizzazione dell'utente allettato o costretto in carrozzina con cura particolare della postura
- Accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura e aiuto nella deambulazione
- Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe

I protocolli di assistenza e cura alla persona sono stati redatti tenendo conto delle capacità residue e delle opportunità di stimolo all'autonomia dell'anziano (A.S. R.S.A. 02.02.02).

Gli operatori svolgono la loro attività giornaliera secondo piani codificati che evidenziano le attività assistenziali.

### **L'EQUIPE MULTIDISCIPLINARE**

Le figure professionali sopra descritte fanno parte dell'Equipe Multidisciplinare che è così composta:

- Infermiere
- Fisioterapista
- Animatore socio - educativo
- Addetto all'assistenza di base - Referente del servizio socio assistenziale e alberghiero della struttura

L'equipe multidimensionale si riunisce per elaborare il PAI (Piano di Assistenza Individuale) un documento che, partendo dall'esame delle condizioni psico - fisiche dell'ospite attraverso apposite scale di valutazione mira ad elaborare un piano di assistenza per ogni ospite proponendosi degli obiettivi da raggiungere con la verifica dei risultati.

Lo scopo è quello di Garantire un'assistenza personalizzata ad ogni ospite concordata tra le varie figure professionali che partecipano all'equipe.

### **SERVIZI GENERALI:**

#### **MANUTENZIONE STABILE E MAGAZZINO**

Le attività di piccola manutenzione, di giardinaggio e magazzino sono svolte da dipendente della Asp manutenzione e magazzino.

L'operaio è presente 6 giorni alla settimana, garantendo le piccole riparazioni e la cura ordinaria dell'immobile e del giardino, nonché l'approvvigionamento di prodotti minuti, incontinenza etc.

#### **GUARDAROBA**

È cura dell'ospite la fornitura del proprio guardaroba personale. Al momento del colloquio "pre-ingresso" sarà consegnato all'ospite l'Allegato B "Foglio di accoglienza" dove sono indicate le quantità di indumenti personali da portare in struttura.

Sarebbe consigliabile portare gli indumenti prima dell'ingresso per procedere correttamente e in tempi utili all'etichettatura degli stessi. L'etichettatura consiste nell'apposizione di un'etichetta con riportato "ASP VEGNI e il cognome e nome dell'ospite (A.S.R.S.A 01.01.10).

La biancheria piana: lenzuoli, federe, coperte, tovagliato e asciugamani è fornita dalla ASP.

#### **PULIZIE**

Il servizio pulizie garantisce la pulizia dei locali e la loro sanificazione.



## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Il servizio è in appalto alla cooperativa "Mediterranea - Sienai" .  
L'operatore svolge l'attività giornaliera secondo piani codificati.

### **SERVIZIO PASTI**

L'operatore che si occupa del servizio pasti coadiuva l'infermiere nella distribuzione del vitto e somministra i breaks durante il giorno. Si occupa della predisposizione delle sale per i pasti.  
L'operatore svolge l'attività giornaliera secondo piani codificati.

### **SERVIZIO LAVANDERIA**

Dal 01 gennaio 2014 il servizio è svolto all'interno di locali gestiti dalla ASP.  
Il servizio è in appalto alla cooperativa "Mediterranea - Siena" .

### **IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE**

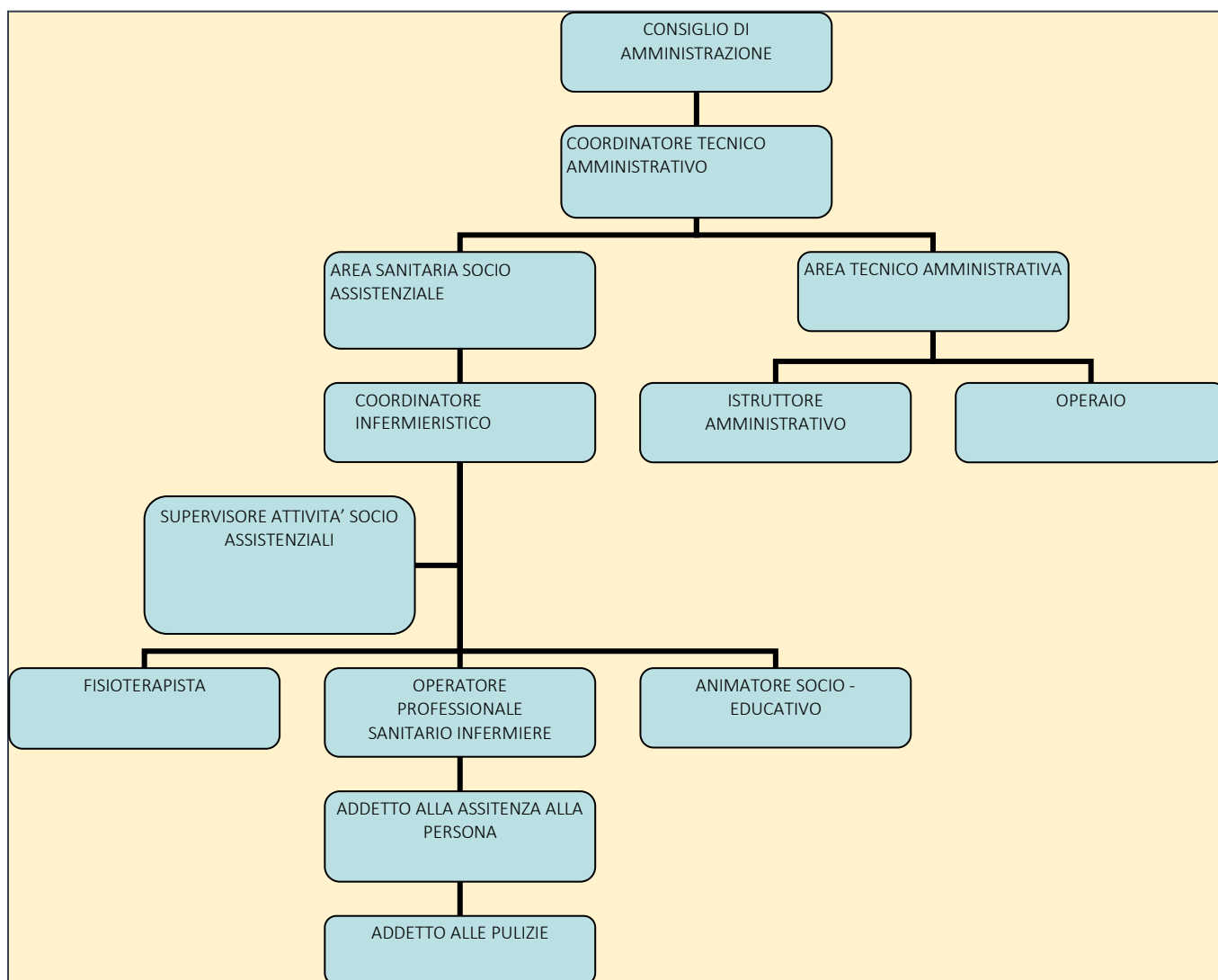
Tutto il personale, in ottemperanza alle normative vigenti, è identificabile per mezzo di apposito cartellino identificativo fornito dalla struttura.

Inoltre, in base alla propria mansione, indossa una specifica divisa per una pronta riconoscibilità.

Ruolo	Divisa
Animatore socio - educativo	Casacca o polo ROSSA e pantalone BIANCO
Operatore addetto all'assistenza (personale esterno)	Completo BIANCO composto da casacca e pantalone, cardigan o felpa blu. Durante la distribuzione dei pasti indossa casacca BIANCA cuffia bianca e poncho bianco
Infermiere	Completo AZZURRO composto da casacca e pantalone, zoccoli azzurri e maglione blu. Durante la distribuzione dei pasti indossa cuffia bianca e poncho bianco
Addetto alle pulizie (personale esterno)	Casacca GIALLA e pantalone BIANCO cardigan BLU
Operatore addetto all'assistenza (personale dipendente)	BIANCA composta da casacca e pantalone e maglione blu. Durante la distribuzione dei pasti indossano casacca BIANCA cuffia bianca e poncho bianco
Terapista della Riabilitazione	Casacca VERDE ACQUA e pantalone BIANCO, zoccoli bianchi e maglione blu

ORGANIGRAMMA (estratto da: Procedura gestione risorse umane):

**CARTA DEI SERVIZI**



**UNITA' DI PERSONALE DIPENDENTE IN SERVIZIO:**

- 1 istruttore amministrativo con incarico di Coordinatore Tecnico Amministrativo (delibera n. 23 del 26 luglio 2019)
- 1 istruttore amministrativo
- 6 operatori professionali sanitari - Infermieri
- 3 operatori addetti all'assistenza alla persona
- 1 animatore socio – educativo
- 1 animatore part time a tempo determinato
- 1 operaio specializzato

Il personale addetto all'assistenza, animativo e infermieristico dipendente della Asp lavora seguendo piani di lavoro giornalieri approvati dalla Asp e condivisi con il personale, come previsti definiti nella Procedura n.1 "Risorse Umane". (A.G. 01.08.05).

**I PASTI**

## CARTA DEI SERVIZI

I pasti sono forniti alla Asp dalla Cooperativa "CIR FOOD" di Reggio Emilia, titolare di appalto.

Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 5 settimane e, oltre a seguire l'andamento delle stagioni, ha la possibilità di rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie.

Il nostro menù esposto nella sala da pranzo prevede:

- almeno 3 primi, 3 secondi e due contorni
- almeno un piatto caldo per ciascun pasto
- frutta con possibilità di scelta privilegiando quella di stagione e fresca
- la possibilità di avere un thè un succo di frutta o uno spuntino fra i pasti (merenda)

Sono inoltre garantite diete personalizzate per gli ospiti che soffrono di varie patologie o problemi gastroenterologici oltre diete semiliquide, liquide o frullate per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione e alimentazione particolari per soggetti portatori di sondino naso gastrico o PEG.

I nostri appuntamenti quotidiani con gli ospiti sono i seguenti:

- 08.45 COLAZIONE
- 10.00 BREAK
- 12.00 PRANZO
- 16.00 MERENDA
- 18.30 CENA

### LIBRERIA

Esiste all'interno della struttura, custodita in scaffali, una piccola libreria, attualmente fornita di circa 160 volumi, il cui catalogo è tenuto aggiornato dall'animatore socio - educativo, che compila anche il Registro per il prestito degli stessi. Il prestito può essere effettuato agli ospiti, ai familiari e ai dipendenti.

### L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Asp offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico grazie alla collaborazione con la Parrocchia di Castel del piano, che celebra la Santa Messa presso la nostra struttura nel seguente orario:

- Sabato ore 09.30
- In alternativa Recita del Rosario

Lunedì alle ore 15.45 è recitato il Rosario

Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

### SERVIZI SPECIFICI

Vitto	La Residenza ha affidato il servizio ristorazione in appalto a: CIR FOOD Cooperativa italiana di Ristorazione Reggio Emilia. Il servizio viene effettuato nelle sale da pranzo negli orari: <ul style="list-style-type: none"><li>• colazione dalle ore 8.45 alle ore 9.00 circa</li><li>• pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.45 circa</li><li>• cena dalle ore 18.30 alle ore 19.15 circa.</li></ul> Il menù è articolato in estivo e invernale, alternato su cinque settimane. La tabella dietetica è approvata dalla Azienda Usl Toscana sud est
Ambiente di vita dell'ospite	Gli ambienti di vita degli ospiti sono così costituiti: N° 36 camere totali, di cui: 12 camere singole

**CARTA DEI SERVIZI**

	24 camere doppie Tutte le camere sono dotate di servizi igienici. Tutte le camere sono dotate di armadio, comodino, sedia e tavolo
Assistenza infermieristica	L'assistenza infermieristica è prestata con personale qualificato: 6 unità personale dipendente – h24
Assistenza medica di base	Gli ospiti hanno diritto alla scelta del Medico di Medicina Generale.
Assistenza medica	Il servizio è garantito dal MMG ( DGRT 364/2006).
Attività educativo-animativa e occupazionale	Il servizio è garantito da n.2 unità di personale dipendente
Riabilitazione fisiochinesiterapica e logopedia	Il servizio è appaltato a: Cooperativa Sociale "Mediterranea - Siena" .
<i>Palestra</i>	E' presente un locale adibito unicamente ad attività fisioterapiche a piano terra della struttura.
<i>Assistenza alla persona</i>	Il servizio è appaltato a: Cooperativa Sociale "Mediterranea - Siena" .
<i>Assistenza alla persona</i>	Il servizio è garantito con personale dipendente.
<i>Servizio pulizia e sanificazione ambientale</i>	Il servizio è appaltato a: Cooperativa "Mediterranea - Siena" .
<i>Assistenza religiosa</i>	Il servizio di assistenza religiosa è garantito Frati Cappuccini del Convento di S. Lorenzo e da volontari. <ul style="list-style-type: none"> <li>• S. Messa – Sabato ore 9.30 - all'interno dei locali soggiorno della ASP</li> <li>Rosario - Lunedì ore 15.45 - all'interno dei locali soggiorno della ASP</li> </ul>
<i>Parrucchiere unisex</i>	Il Servizio è affidato a: "Terni Mariella" – Arcidosso (Gr) ed è svolto in spazi idonei al piano terra della struttura. La parrucchiera è presente tre/quattro volte al mese, in orari preventivamente concordati e gli ospiti potranno prenotare la prestazione direttamente agli operatori OSS (A.S. RSA 03.01.09).
<i>Guardaroba, lavanderia e stireria</i>	Il lavaggio degli indumenti personali, la fornitura e il lavaggio della biancheria piana sono effettuate con attrezzature di proprietà. Il servizio è appaltato a: Cooperativa "Mediterranea - Siena".
<i>Gite esterne</i>	Sono organizzate dall'animatrice in occasione di particolari ricorrenze.
<i>Corso di Alfabetizzazione di base</i>	
<i>Pedicure</i>	Il servizio è affidato a: "Estetica Venere di Governi Barbara" - Castel del Piano, ed è svolto nel locale al piano terra della struttura. La pedicure è presente con due accessi mensili, preventivamente concordato e gli ospiti potranno prenotare la prestazione direttamente agli operatori OSS. (A.S. RSA 03.01.09).
<i>Acquisto e ritiro medicinali</i>	La Residenza ha attivato un servizio di ritiro farmaci per gli ospiti presso la farmacia.

**SERVIZI GENERALI**

Sale da pranzo	Sono presenti due sale da pranzo al piano terreno.
----------------	--

### CARTA DEI SERVIZI

Sala TV	Sono presenti tre sala soggiorno al piano terreno e due salette TV ai piani superiori.
Sala polivalente	E' presente al piano terra della struttura.
Giardino interno protetto	Nella struttura è presente un giardino interno protetto a disposizione degli ospiti.
Servizio telefonico(A-G. 02.02.07)	E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il personale provvederà a indirizzare la telefonata all'apparecchio telefonico del piano in cui è accolta la persona desiderata. Sono presenti un struttura n. 5 apparecchi cordless.
Distributore vivande varie	Nella struttura sono installati due distributori: uno per bibite e snack, l'altro per bevande calde.
Uffici amministrativi	Sono presenti due uffici amministrativi collocati al piano terra
Ufficio animazione	E' presente l'ufficio dell'animazione al piano terra
Medichieria	Il locale adibito a medichieria è al piano terreno della struttura
Sala fisioterapia	E' presente una palestra per attività fisioterapiche al piano terra della struttura
Sala animazione	E' presente una sala per attività di animazione al piano terra della struttura

Collaborano in maniera continuativa con la struttura associazioni di volontariato operanti nel Comune tra cui: Gruppo Volontariato Vincenziano, AISM, Pia Misericordia di Castel del piano e UNITALSI.

I rapporti sono vincolati da apposite convenzioni che definiscono l'operatività e le funzioni delle associazioni all'interno della struttura.

### 5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La Carta dei Servizi è un patto tra la Asp Vegni e gli utenti con il quale la prima si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell'assistenza erogata, l'Azienda si prefigge alcuni obiettivi che costituiscono un punto di riferimento per orientare l'attività.

Il primo obiettivo è fornire agli utenti una conoscenza reale chiara e semplice sia nel linguaggio che nei contenuti degli impegni presi dalla Struttura.

Gli Standard sono anche punti di riferimento per gli utenti, i quali trovano in essi una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzarli sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato, sia per effettuare una scelta tra le varie strutture sanitarie, optando ad esempio per quella che garantisce migliori o più ampi servizi.

Per migliorare un servizio e quindi per definire uno standard è necessario tenere conto di particolari aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (indicatori di qualità).

Le aree della assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dagli utenti e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane e all'assistenza diretta alla persona.

**CARTA DEI SERVIZI**

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Accoglienza	Compilazione cartella socio-sanitaria	100% delle ammissioni	Cartella socio-sanitaria
Piano Assistenziale Individuale	- Rapporto n° PAI elaborati/utenti - Frequenza aggiornamento	- <b>100%</b> degli utenti - <b>ogni 6 mesi</b>	Cartella socio-sanitaria e P.A.I.
Riabilitazione	- N° di sedute di ginnastica di gruppo e/o individuale a settimana	- N° 3 sedute a settimana	Cartella socio-sanitaria
Animazione	- Numero di iniziative interne annuali e feste - Numero di uscite all'esterno - Numero di attività interne es tombola	- Almeno 15 all'anno - Almeno 12 all'anno - Almeno 3 a settimana	Programmi mensili delle iniziative
Attività educative	- N. di sedute individuali o di gruppo di riabilitazione cognitiva	- Almeno 2 a settimana	Cartella socio-sanitaria
Ristorazione	- Diete personalizzate su indicazione medica	- 100%	Cartella socio-sanitaria
Barbiere / parrucchiera	- N° di tagli capelli al mese	- Almeno 1 al mese	Cartella socio-sanitaria
Igiene	- Bagno	- N. 1 a settimana	
Assistenza sanitaria	- N° annuale di cadute - N° di lesioni da compressione per reparto insorte nell'anno - Contenzione fisica	- < al 5% - < al 5% - < al 5%	Cartella socio-sanitaria
Formazione del personale	- Tutto il personale: formazione ed aggiornamento conti-nuo su normativa privacy, sicurezza, antincendio a rischio elevato, e movimentazione carichi	- 100% del personale in ingresso 100% del personale in servizio	Cartelle personali dipendenti

**DATI AGGIUNTIVI PER LA VERIFICA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

codice e tipologia		Standard di qualità specifica distinti
<b>Assistenza</b>		
<b>Umanizzazione dell'assistenza</b>		
1	Possibilità per i visitatori dell'ingresso alla struttura dopo le ore 18.15	Sì, con specifiche limitazioni
2	Numero medio di ore di apertura giornaliera al pubblico per le visite	06.30 h

**CARTA DEI SERVIZI**

3	Orari di colloquio con ospiti e/o referenti indicati nella Carta dei Servizi e nel PAI (A.G. 01.08.10). nei quali i familiari o i rappresentanti legali possono avere colloqui con il personale (A.G. 01.08.11)	Tutti i giorni, festivi esclusi
<b>Assistenza alberghiera</b>		
1	Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti / numero di posti letto * 100	100% (60/60)
2	Numero di servizi igienici per i clienti / numero di posti letto * 100	36,6% (22/60)
3	Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale di armadio multiplo / numero di posti letto * 100	100% (60/60)
4	Numero di posti letto con luce individuale / numero posti letto * 100	100% (60/60)
5	Numero di posti letto con dispositivo di chiamata individuale funzionante / numero posti letto * 100	100% (60/60)
6	Numero di camere con tre o più posti letto / numero camere * 100	0% (0/60)
7	Numero di camere con n. posti letto uno o due posti letto / numero	100% (60/60)
8	Numero medio di posti letto per camera (numero posti letto / numero	1,66 (60/36)
9	Numero di telefoni cordless ad uso dei clienti / numero posti letto *	8,33% (4/60)
10	Possibilità di usufruire di un parrucchiere operante a orari fissi	Sì
11	Possibilità di usufruire di una pedicure operante a orari fissi	Sì
<b>Assistenza preventiva</b>		
1	Numero di posti letto attrezzati con materassi antidecubito / numero posti letto *100	25% (15/60) variano secondo
2	Numero di posti letto attrezzati con rete ortopedica / numero posti	100% (60/60)
3	Ascensore - montalettighe	1
4	Ascensore	2
<b>Riabilitazione</b>		
1	Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa diretta agli anziani non autosufficienti	H 47,13 (monte ore annuo 2.451)
<b>Animazione</b>		
1	Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività di animazione (Animatore socio - educativo)	H 47,13 (monte ore annuo 2.451)
<b>Partecipazione familiari e anziani</b>		
1	Presenza di un organismo di rappresentanza	Sì
<b>Assistenza sanitaria</b>		
1	Numero medio di presenze mensili in cui il medico di base è presente in struttura	Secondo normativa regionale 1 accesso mensile ogni 5
<b>Vitto</b>		
1	Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù per i clienti a dieta libera	Sì
2	Distribuzione del pranzo entro le ore 12.10	Sì
3	Distribuzione della cena entro le ore 18.30	Sì

**6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI**

**L'ORARIO DELLE VISITE**

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio.

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

Nell'ottica di agevolare l'ospite nel mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale, coerentemente con il regolamento interno, l'accesso alla struttura da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è libero nei seguenti orari:

- dalle 09.00 alle 11.45
- dalle 14.30 alle 18.15

Si è reso necessario stabilire degli orari di accesso per garantire la corretta esecuzione delle cure quotidiane e il diritto alla riservatezza e al pudore degli ospiti in alcuni momenti della giornata. Nelle unità abitative è fatto divieto di entrare solo in alcuni momenti della giornata per rispetto della privacy e del decoro degli anziani: durante l'igiene personale, i pasti, la pulizia della camera e nelle ore notturne. Le modalità di visita agli ospiti allettati saranno concordate direttamente con il Coordinatore Infermieristico o in sua assenza con il personale infermieristico.

L'Ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono prescritte dal Medico o dai servizi competenti. L'ospite può entrare ed uscire dalla struttura ad ogni ora del giorno, ma deve darne preventiva comunicazione all'Infermiere in turno.

Per le uscite l'infermiere ha l'obbligo di far compilare all'utente il Modulo per le uscite dove sarà segnalato l'eventuale accompagnatore e l'orario di entrata e uscita.

### **ACCOGLIENZA**

Al momento dell'inserimento, all'utente e agli eventuali parenti accompagnatori, vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta dei Servizi.

L'ospite, appena giunto in struttura, viene accolto come disciplinato dal Protocollo Pai e accompagnato nella camera assegnata. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'ospite ed i familiari ricevono informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo.

### **ALLOGGIO**

L'assegnazione della camera all'ospite tiene conto del sesso, della condizione patologica e compatibilmente con le disponibilità della struttura dei bisogni specifici dell'utente. L'ufficio amministrativo indicherà l'eventuale preferenza espressa dall'ospite per la camera singola. Il posto letto è assegnato dall'infermiere, previa consultazione con le altre figure prof.li e le indicazioni specifiche dell'amministrazione e secondo la disponibilità.

L'Amministrazione si riserva altresì il diritto di procedere a successive modifiche dell'iniziale sistemazione qualora lo suggeriscano motivi di opportunità sanitaria o sociale.

Ciascun Ospite può personalizzare il proprio alloggio nei limiti consentiti dalla Amministrazione dell'Asp e comunque compatibilmente con le esigenze altrui e quelle normative.

## **7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE**

### **ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA**

L'Organismo di Rappresentanza degli Utenti dura in carica tre anni ed è composto da due ospiti, due familiari o persone referenti e un rappresentante scelto tra le organizzazioni di volontariato presenti in struttura e dalle stesse designate.

L'Organo si riunisce almeno ogni tre mesi ed ha tra i suoi scopi:

- promuovere la partecipazione degli Ospiti alla gestione dei servizi e delle attività svolte all'interno della struttura;



## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- Sottoporre al Cda della Asp, critiche, suggerimenti e proposte tese al miglioramento dei servizi e dei programmi delle attività;
- collaborare con il Cda della Asp, il personale e gli Ospiti, al fine di stabilire all'interno della struttura rapporti di solidarietà, amicizia e di reciproca comprensione;
- mantenere rapporti coi servizi socio sanitari distrettuali, l'associazionismo ed il volontariato.

### **IL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione (una volta all'anno) a tutti gli utenti di un questionario di gradimento (allegato a questa Carta).

Al momento della consegna del questionario all'ospite si dovrà, in forma orale o con lettera di accompagnamento:

- Spiegare che il questionario è anonimo;
- Spiegare come deve essere riconsegnato il questionario debitamente compilato (utilizzo dell'urna, firma del foglio per fornire evidenza dell'avvenuta compilazione);
- Spiegare che il questionario serve per analizzare la qualità percepita dall'utente del servizio per un miglioramento continuo;
- Spiegare che è importante che ciascuno risponda a tutte le domande con attenzione, con coscienziosità e sincerità;
- Spiegare che il questionario dovrà essere restituito compilato nel termine indicato.

I questionari, una volta compilati, devono essere inseriti nella apposita cassetta ubicata nella sala soggiorno al piano terra, in modo tale da garantire l'anonimato.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Asp, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive e di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale della struttura e diffusi all'esterno mediante la pubblicazione nell'albo.

### **I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI**

L'utente può inoltrare alla Asp segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli (Allegato 5 "Scheda reclamo" e Allegato 4 "Scheda elogio – suggerimento" alla presente Carta);

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura della Asp per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 gg. dalla data di ricezione della segnalazione.

Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il l'autore della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

La Asp elabora una relazione annuale sul numero di segnalazioni/elogi ricevuti nel corso dell'anno e sulla loro tipologia, nonché sull'esito delle indagini effettuate e sugli eventuali correttivi adottati sugli elementi emersi come critici.

### **I COLLOQUI CON I SERVIZI E L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE**

Gli orari e le modalità di colloquio con i singoli servizi sono riportati nella presente carta dei servizi nei rispettivi paragrafi. L'orario è esposto anche nella prossimità dei rispettivi uffici.

### **Pubblicità degli atti amministrativi**

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

Le deliberazioni assunte in sede di Consiglio di amministrazione e le determinate del Coordinatore amministrativo sono pubblicate sul sito internet aziendale all'indirizzo: [www.aspvegni.it](http://www.aspvegni.it) sezione "Albo on line"

**8. ALLEGATI:**

- ALLEGATO A CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA
- ALLEGATO B FOGLIO DI ACCOGLIENZA
- ALLEGATO C GIORNATA TIPO
- ALLEGATO D NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI OSPITI
- ALLEGATO E QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI, FAMILIARI E REFERENTI
- ALLEGATO F SCHEDA DI ELOGIO/SUGGERIMENTO
- ALLEGATO G SCHEDA DI RECLAMO

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**ALLEGATO A**

**CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI**

E' stata adottata anche dall'associazione europea dei direttori di case per persone anziane -Ede-, con l'impegno di applicarne i principi nelle rispettive strutture e a favorirne la presenza nelle politiche sociali.

**TITOLO PRIMO**

**Qualità di vita**

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati).

Richiamati,

- il principio di giustizia sociale, enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita.
- il principio di solidarietà, enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona.
- il principio di salute, enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti. Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

Tutto ciò premesso

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

1. Ci dedichiamo a sviluppare una politica di qualità di vita nell'istituzione, a sorvegliare in permanenza per migliorarla e per ridurre le inevitabili difficoltà della vita di comunità.
2. Ci impegniamo a preservare l'autonomia della persona anziana, a favorire l'espressione del suo libero arbitrio, a fornirle i mezzi perché esprima le sue capacità e le sue libere scelte.
3. Le riconosciamo il diritto al domicilio e cerchiamo che la scelta di vita in un luogo istituzionale le preservi le stesse garanzie di un domicilio privato.
4. Ci impegniamo affinché sia rispettato il suo diritto alla vita intima e possa godere in totale sicurezza uno spazio personale e anche limitarne l'accesso.
5. Le riconosciamo il diritto alla proprietà delle sue cose personali, qualunque sia il livello del suo handicap.
6. Le riconosciamo il diritto al rischio, la possibilità di assumersi la responsabilità delle sue scelte e di assumerle qualunque sia il grado di handicap. Dobbiamo badare in permanenza a non sottovalutare le potenzialità della persona anziana, anche dipendente.
7. Ci impegniamo a riconoscere ed a mantenere il ruolo sociale della persona anziana, favorendo i suoi legami con il vicinato, la famiglia, gli amici e l'esterno, moltiplicando aperture e scambi, facilitandone l'accesso ai servizi esterni e proponendole attività adatte e stimolanti.
8. Ci impegniamo ad offrire alle persone anziane e alle loro famiglie possibilità di espressione e di responsabilità nell'ambito delle nostre istituzioni.
9. Come individuo appartenente ad una collettività ed ad una comunità, l'espressione e l'applicazione dei diritti e libertà della persona anziana non possono essere limitati che dal rispetto dell'esercizio degli stessi da parte di altre persone.

### **TITOLO SECONDO**

#### **Adattamento permanente dei servizi**

1. Ci atteniamo a ciò che le politiche istituzionali offrono attraverso risposte adeguate ed evolutive ai desideri ed ai bisogni delle persone anziane, in funzione del loro stato di salute e delle loro attese, allo scopo di favorire in permanenza la loro autonomia.
2. Consideriamo l'istituzione come un insieme di servizi variati e differenziati alla persona anziana, di cui essa possa disporre secondo la sua libera scelta, all'interno e all'esterno dell'istituzione.
3. Ci impegniamo affinché questa offerta di servizi sia la più completa possibile e mai irreversibile.
4. Ci impegniamo a valutare e controllare frequentemente la qualità dei servizi proposti, per adattarli in permanenza ai bisogni e ai desideri che saranno espressi dalle persone anziane.
5. Ci impegniamo a fornire alla persona anziana una informazione chiara e obiettiva sulle offerte di servizi all'interno e all'esterno dell'istituzione e auspichiamo che l'insieme dei servizi e degli aiuti alle persone anziane sia chiaro, centralizzato, coordinato e accessibile alla persona anziana.
6. Ci impegniamo ad elaborare nei nostri diversi Paesi contratti di soggiorno conformi ai principi enunciati nella Carta ed integrati nell'ordine comunitario per i quali le istituzioni e le persone anziane si impegneranno reciprocamente.

### **TITOLO TERZO**

#### **Accesso alle cure**

1. Consideriamo che l'accoglienza di una persona anziana sia globale e che una risposta globale sanitaria deve esserle assicurata senza discriminazione.
2. Ci impegniamo a garantire alla persona anziana in istituto l'accesso a cure di qualità, adatte in permanenza al suo stato di salute, senza discriminazione di domicilio.
3. Ci premuriamo che la persona anziana possa disporre di un inquadramento sociale, medico e paramedico competente e uniformato ai problemi gerontologici dell'invecchiamento e dell'handicap.

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

4. Auspichiamo che in tutti i Paesi siano accentuate le politiche di formazione di tutti gli operatori che si occupano delle persone anziane; che i profili di impiego presso le persone anziane siano rivalutati e migliorati e che siano riconosciute le nuove competenze professionali.
5. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.
6. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

**TITOLO QUARTO**

**La flessibilità dei finanziamenti**

1. Esprimiamo la nostra attenzione affinché una politica gerontologia di qualità possa essere offerta a tutta la popolazione senza discriminazione di risorse.
2. Auspichiamo che il costo dei servizi proposti resti accessibile alle persone anziane e che esse possano beneficiare in funzione delle loro condizioni e dei loro desideri.
3. Esprimiamo la nostra attenzione affinché la persona anziana disponga di risorse sufficienti qualunque sia il suo livello di autonomia e che possa gestirle il più a lungo possibile.
4. Auspichiamo che esista un reale contributo sociale al finanziamento dell'aiuto alla persona senza discriminazione per quanto riguarda la natura o la destinazione dell'aiuto.
5. Consideriamo la politica gerontologia come fonte, in tutti i Paesi d'Europa, di attività economia e di impiego, oggi e in futuro e che debba essere all'altezza della nostra civiltà e del nostro progresso.
6. Ci impegniamo affinché la politica di aiuto alla persona anziana handicappata sia semplificata, centralizzata e coordinata.
7. Ci impegniamo a lottare contro la diversificazione delle forze istituzionali e le lungaggini amministrative che comportano disparate responsabilità nei confronti della persona anziana.
8. Auspichiamo che i finanziamenti siano adeguati in permanenza alla evoluzione e alle innovazioni dei servizi.
9. Ci impegniamo ad essere responsabili operatori di gerontologia ed a partecipare allo sforzo, collettivo nella gestione delle spese pubbliche senza mai rinunciare alla qualità di una politica gerontologia europea ed a un suo continuo miglioramento.

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**ALLEGATO B**

**FOGLIO DI ACCOGLIENZA**

Gent.le Sig. /Sig.ra,

fra qualche giorno Lei sarà accolto nella nostra struttura, le diamo il benvenuto insieme ad alcune informazioni utili a Lei ed ai suoi familiari per renderLe più gradevole il soggiorno presso di noi.

Per facilitare la Sua permanenza abbiamo predisposto questo foglio informativo che contiene molte indicazioni, che potrà leggere nella Carta dei Servizi che può reperire presso l'Ufficio amministrativo.

**L'ingresso in struttura**

Il giorno dell'ingresso, che è stato concordato con l'Amministrazione della struttura e/o la Usl 9 di Grosseto, la S.V. è pregata di presentarsi alla Asp entro le ore 11,00 in modo tale da poter essere seguito da tutti i componenti dell'equipe multiprofessionale della residenza.

Al momento dell'ingresso dovrà portare con sé la seguente documentazione:

- documento di identità in corso di validità
- Codice Fiscale
- Tessera Sanitaria (TEAM)
- Verbale di Invalidità (se posseduto)
- Certificato del medico con notizie anamnestiche e terapia effettuata a domicilio
- Esenzione ticket
- Esami clinici recenti o eventuale cartella clinica e altra documentazione medico/assistenziale
- Farmaci per la terapia dei primi giorni

**Corredo personale**

La struttura fornisce la biancheria da letto e da bagno per gli utenti ospitati e ne cura il decoro e l'adeguatezza alle esigenze dell'ospite (A.S. RSA 03.01.08).

E' quindi necessario che al momento dell'ingresso porti con sé il seguente corredo, contraddistinto dal numero di guardaroba assegnato, atto a garantire la cura della vestizione e l'aspetto degli ospiti (A.S.R.SA 03.01.06):

- corredo da toilette (busta porta oggetti,pettine, spazzola, spazzolino da denti, dentifricio, rasoio elettrico)
- eventuali contenitori per protesi dentarie + pastiglie per pulizia protesi e relativa pasta adesiva
- eventuali protesi e/o ausili
- 7 canottiere estive + 7 magliette a manica corta invernali
- 7 slip di cotone (se continente)
- 7 camicie da notte/pigiama estivi + 7 camicie da notte /pigiama invernali
- 7 paia di calze di cotone estive + 7 paia di calze di lana lunghe per inverno (uomo)
- 7 paia di calze di nylon (donna)
- una vestaglia o giacca da camera
- 7 cambi invernali di abbigliamento comodo (tipo tute da ginnastica, maglioni etc..)
- 7 cambi estivi di abbigliamento comodo (tipo pantalone con elastico e maglietta)
- 1 cappotto invernale
- 1 giacca media pesantezza.
- 1 paio di scarpe invernali + 1 paio di pantofole invernali chiuse + 1 paio di scarpe comode estive

## **CARTA DEI SERVIZI**

---

- 1 vestito adatto ad essere utilizzato in occasione di feste e ricorrenze

Il presente corredo è indicativo e dovrà comunque essere adeguato a seconda delle necessità dell'utente e a garantire la gestione del vestiario tenendo conto della stagione e della temperatura (A.S. R.S.A 03.01.07). In particolare si precisa che in caso di anziani non autosufficienti è preferibile scegliere un abbigliamento comodo e semplice quindi preferire ad esempio magliette polo anziché camicie o camicette. In ogni caso l'utente dovrà avere sempre a disposizione un congruo numero di indumenti personali, tali da far fronte alle proprie esigenze. Tutti gli indumenti e la biancheria al momento dell'ingresso ed ad ogni nuova fornitura per il reintegro di quella usurata dovranno essere consegnati al personale di assistenza per la relativa schedatura e etichettatura.

E' disponibile un adeguato spazio per il guardaroba dell'utente e ogni posto letto è dotato di una armadio personale con cassetti e/o ripiani.

### **L'orario delle visite**

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio; pertanto, in tale ottica, l'accesso ai singoli reparti di assistenza da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è preferibilmente limitato ai seguenti orari:

- dalle 09.00 alle 11.45
- dalle 14.30 alle 18.15

I visitatori debbono comunque rispettare le esigenze degli ospiti presenti e le indicazioni del personale operante.

### **Assistenza medica**

L'assistenza medica viene garantita come proiezione dell'assistenza medica territoriale.

Pertanto Lei potrà mantenere il proprio medico di fiducia, qualora esso si dichiari disponibile a seguirLa e/o ad effettuare l'assistenza programmata in R.S.A. (per gli utenti non autosufficienti).

### **Farmaci**

La struttura si incarica dell'approvvigionamento dei farmaci da Lei utilizzati acquistandoli la farmacia locale posta in Castel del Piano (Gr) che li anticipa.

Lei poi dovrà provvedere mensilmente al pagamento di quelli non dispensati dal SSN direttamente presso la farmacia stessa.

Nel caso invece che Lei intenda provvedere in proprio all'acquisto dei farmaci necessari, è indispensabile che ne sia garantita sempre la piena disponibilità da parte del personale infermieristico del reparto.

Orario dei servizi per la pratica di ingresso dell'ospite:

Ufficio Amministrativo e servizio animativo:

Orario e giorno settimana  
09:00-11:00 Lunedì – Venerdì

Servizio di reparto:

orario accoglienza ospite:  
09:00-11:00 Lunedì – sabato

---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

ALLEGATO C

**GIORNATA TIPO**

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti e dei programmi assistenziali degli utenti, come può essere anche evidenziato dalla "Giornata tipo" sotto descritta (A.G. 03.05.03).

**Al mattino alle ore 6,30 inizia la giornata dell'ospite**

Gli operatori addetti all'assistenza e gli Infermieri Professionali procedono all'igiene personale, al cambio della biancheria, alla mobilitazione, alla somministrazione della terapia, agli eventuali prelievi ematici, alle medicazioni.

Tutti questi interventi vengono eseguiti in modo personalizzato, per soddisfare i bisogni dell'ospite. Tutti questi interventi sono eseguiti come stabilito dai piani di lavoro, dalle procedure e dai protocolli adottati dalla ASP.

**Alle ore 8,45 viene distribuita la colazione**

La consumazione della colazione avviene nelle sale mensa al piano terra, salvo diverse necessità, con l'assistenza del personale della Asp.

**Dopo la colazione iniziano le attività di animazione, di fisioterapia, di assistenza medica, infermieristica e di base.**

Le attività di animazione e fisioterapia avvengono secondo i piani individuali. Nella mattinata vengono garantite prestazioni mediche e infermieristiche. Il personale ausiliario provvede al soddisfacimento dei bisogni primari alla distribuzione ed assunzione di bevande calde o fresche, a seconda delle richieste.

**Il pranzo viene distribuito alle ore 12,00**

La consumazione del pranzo avviene nelle sale mensa al piano terra, salvo diverse necessità, con l'assistenza del personale della Asp. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di un assistente personale dell'ospite, previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario.

**Al pomeriggio qualche ora è riservata al riposo a letto**

Dopo il pranzo gli ospiti vengono accompagnati nelle loro camere, per il riposo pomeridiano. Le persone per le quali non è previsto il riposo pomeridiano si possono trattenere nei locali soggiorno, nelle salette e nel giardino. Dalle ore 13.00 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.

**Mobilizzazione pomeridiana**

Dopo le ore 14,00, viene garantita la mobilizzazione e l'igiene personale e il cambio del pannolone per gli incontinenti.

**La distribuzione della cena alle ore 18,30**

La consumazione della cena avviene nelle sale mensa al piano terra, salvo diverse necessità, con l'assistenza del personale della Asp. E' consentita anche l'assistenza al pasto da parte di un assistente personale dell'ospite, previa autorizzazione del Coordinatore Sanitario. Al termine della cena gli ospiti si preparano per la notte, quindi viene distribuita la terapia serale.

**Nel corso della notte**

Il personale in servizio provvede alla sorveglianza e al cambio dei dispositivi per l'incontinenza.



---

**CARTA DEI SERVIZI**

---

**ALLEGATO D**

**NORME DI COMPORTAMENTO PER GLI OSPITI**

Il soggiorno in RSA e in casa di riposo è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

Le seguenti norme trovano applicazione per gli ospiti della ASP Vegni:

- l'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura. L'arredamento delle camere, previa autorizzazione dell'Amministrazione, può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli e nel rispetto della normativa di riferimento (A.G. 03.05.04)
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas ( es. fornelli elettrici, stufe, ecc...) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi)
- È vietato mantenere nell'alloggio animali di qualsiasi genere ed armi (anche se munite di autorizzazione di P.S.);
- E' vietato tenere nell'alloggio cibi e bevande deteriorabili e bevande alcoliche;
- E' vietato ospitare nel proprio alloggio persone estranee, qualunque sia il legame di parentela o di amicizia con l'Ospite
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale
- Dove possibile, è consentito l'uso di apparecchi audio – video ( TV, HI-FI), adeguati alla normativa vigente, la cui utilizzazione deve avvenire nel rispetto della quiete degli altri utenti
- Dalle ore 13,00 alle ore 15,00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente per iscritto al personale infermieristico e deve essere compilata la relativa modulistica.
- Gli Ospiti sono tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e all'immobile della Residenza per causa della propria incuria o trascuratezza
- La Asp non si assume la responsabilità per il furto o smarrimento di denaro, o altri valori; si consiglia di portare gli effetti personali strettamente necessari (A.G. 02.02.06).
- La struttura non assume deleghe di gestione finanziaria per conto degli ospiti. E' solo consentito il deposito di un piccolo fondo per la gestione di piccole spese per ospiti (es. caffè o piccoli acquisti) autorizzato e disciplinato dalla deliberazione n. 13 del 23 gennaio 2008, di cui titolare è l'animatore socio - educativo Mariella Sorbelli (A.G. 02.02.05).
- Non è consentito tenere cibo e alimenti nei comodini o armadi, perché può causare inconvenienti igienici, né consegnare cibi non consumati ad esterni.
- La posta in arrivo indirizzata al singolo ospite e ricevuta dall'ufficio amm.vo viene consegnata tempestivamente all'O.S.S. incaricato della distribuzione. Se l'ospite non è in grado di gestire la posta, l'ufficio amm.vo contatta la persona di riferimento perché venga a ritirare la posta presso l'ufficio amm.vo. La posta in partenza dovrà essere consegnata presso gli uffici amministrativi e i dipendenti si occuperanno di portarla all'ufficio postale locale (A.G.02.02.08).

**CARTA DEI SERVIZI**

ALLEGATO E

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI, FAMILIARI E REFERENTI**

Gentile utente,

Per migliorare i nostri servizi abbiamo predisposto un questionario per misurare la Sua soddisfazione in qualità di utente o, se Lei non è in grado di rispondere personalmente, da un suo referente.

La preghiamo di esprimerci il Suo prezioso parere rispondendo con la massima sincerità alle domande che seguiranno.

Il questionario, uno per ogni utente o parente, potrà essere compilato e restituito in forma anonima, depositandolo nell'apposita urna posta all'ingresso delle struttura.

Assicurandole la massima riservatezza e l'anonimato La ringraziamo per la collaborazione.

SEGNI CON UNA X IL QUADRATINO CORRISPONDENTE ALLA RISPOSTA PRESCELTA:

a) PER QUALI MOTIVI HA SCELTO LA CASA DI RIPOSO VEGNI:

- PER L'IMPORTO DELLA RETTA
- PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO
- PER LA VICINANZA
- PERCHÉ PRIMO POSTO DISPONIBILE
- ALTRO: \_\_\_\_\_

b) RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA CHE COSA PENSA RIGUARDO A :

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	BARRARE LA VOCE CHE INTERESSA			
	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1. IL RAPPORTO CON IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE				
2. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA				
3. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA				
4. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE				
5. IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA				
6. IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI				
7. IL SERVIZIO MENSA				
8. IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E CURA DEGLI INDUMENTI				
9. IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO				

**CARTA DEI SERVIZI**

	SODDISFATTO	SODDISFATTO		SODDISFATTO
10. IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
11. IL MODO IN CUI È STATO ACCOLTO	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
12. LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE A FORNIRE INFORMAZIONI	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
13. IL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
14. LA RELAZIONE CON GLI ALTRI RESIDENTI	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
15. IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DEL PUDORE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
16. LO SPAZIO PERSONALE A DISPOSIZIONE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
17. L'ASPETTO E L'ARREDAMENTO DELLA CAMERA DA LETTO	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
18. L'ASPETTO E L'ARREDAMENTO DEGLI ALTRI AMBIENTI (SALA DA PRANZO, SPAZI COMUNI ECC...)	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
19. LA LUMINOSITÀ, LA TEMPERATURA E LA VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
20. LA COMODITÀ DEI BAGNI	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
21. LE POSSIBILITÀ DI SVAGO	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

Indichi gli aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

---



---



---



---



---

Indichi gli aspetti del servizio che possiamo migliorare:

---



---



---



---



---

IL QUESTIONARIO È STATO COMPILATO DA:

- L'OSPITE
- REFERENTE

**CARTA DEI SERVIZI**

---

ALLEGATO F

**SCHEDA ELOGIO / SUGGERIMENTO**

DATA:.....

Cognome e Nome dell'interessato: .....

Familiare di: .....

Recapito .....

**PERSONALE COINVOLTO**

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

**MOTIVAZIONE DI**

- Elogio
- Suggerimento

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 – Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è la Asp Vegni, con sede in Castel del Piano (Gr), via IV novembre, 1.

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali della Asp, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

.....

**CARTA DEI SERVIZI**

---

ALLEGATO G

**SCHEDA RECLAMO**

DATA: .....

Cognome e Nome dell'interessato: .....

Familiare di: .....

Recapito .....

**PERSONALE COINVOLTO**

- Infermieri
- Fisioterapisti
- Animatori
- Amministrativi
- Addetti all'assistenza
- Addetti alle pulizie
- Altro.....

**DESCRIZIONE DEL RECLAMO**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali ex D.Lgs. 196/03 – Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è la Asp Vegni, con sede in Castel del Piano (Gr), via IV novembre, 1.

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali della Asp, coerentemente all'informativa di cui sopra.

Firma

.....  
.....