



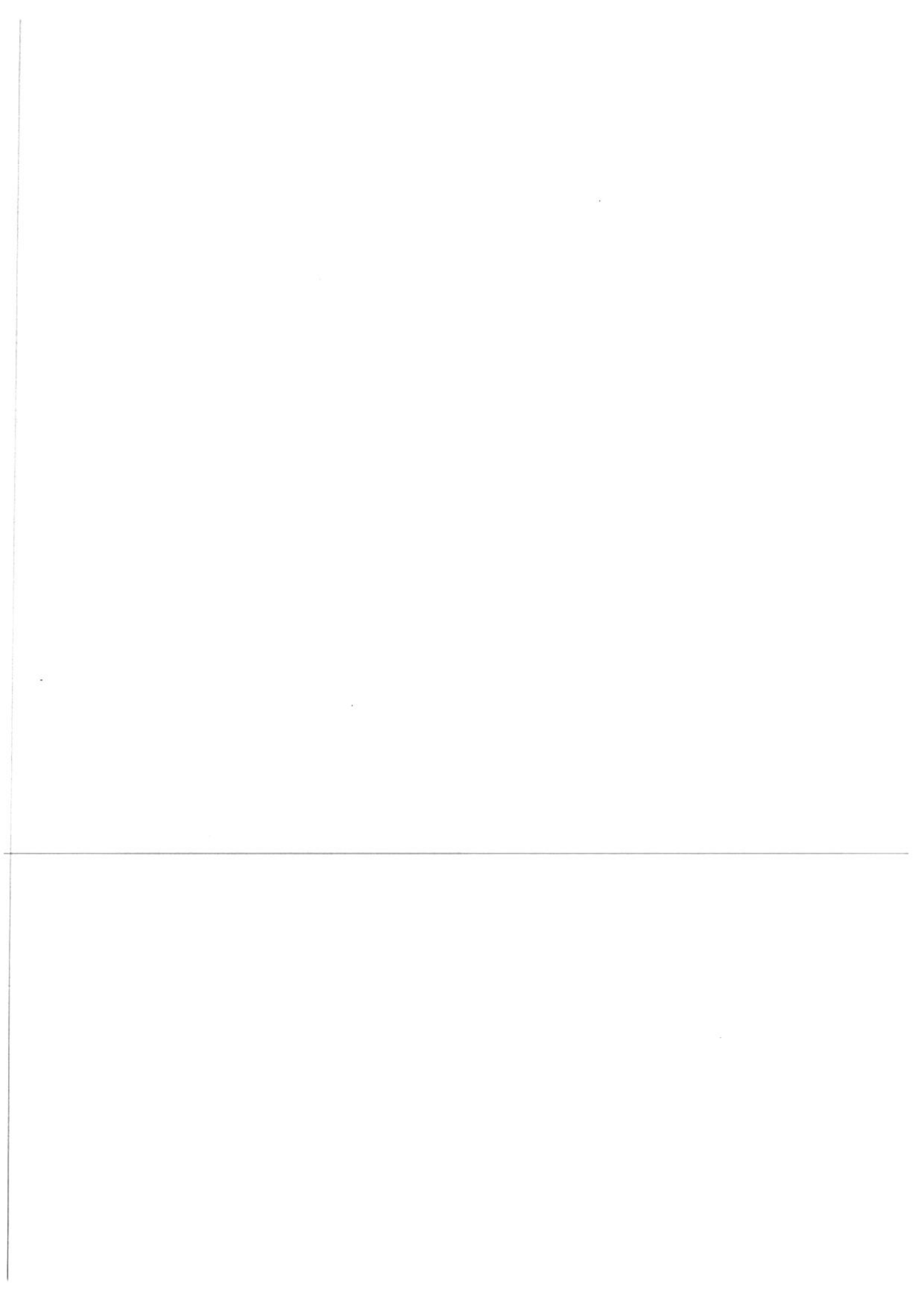
“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

“RSA COSIMO SERRISTORI”

**CARTA DEI SERVIZI
DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI**
(Approvato con Deliberazione del CdA n. 3 del 22.02.2023)







“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLIONE FIORENTINO (Arezzo)

INDICE

1. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI
2. LE FINALITA' ISTITUZIONALI DELLA ASP
3. LA NOSTRA STORIA
 - Casa di Riposo Inabili al Lavoro
 - Asilo Infantile Vittorio Emanuele II
 - Ente Collegio Serristori
4. LA MISSIONE
5. DOVE SIAMO
6. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE
7. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA
 - L'Equipe Multidisciplinare
 - Lo Staff Direzionale
 - Responsabile della struttura
 - Il Coordinatore assistenziale
 - Il Coordinatore dell'area infermieristica
8. I SERVIZI
 - Il Servizio di Medicina generale
 - Consulenti Medici Specialistici
 - Infermiere
 - Operatore Socio-Sanitario
 - Operatore Socio-assistenziale (OSA)
 - Assistenza di base (ADB)
 - Fisioterapista
 - Animatore
 - Educatore
9. FUNZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA
 - Volontariato
 - Tirocinante/stagista
10. I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI A CARETTERE RESIDENZIALE
 - RSA Cosimo Serristori - Residenza Sanitaria Assistenziale per ospiti non autosufficienti
 - Come si accede al servizio
 - Il costo del servizio
 - Documenti occorrenti per l'ammissione
 - Farmaci, presidi sanitari ed ausili per l'incontinenza
 - Ausili
 - La gestione degli aggravamenti degli utenti RA
 - Rapporti con tutori/amministratori di sostegno
11. LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA
 - Il PAI ed il lavoro in equipe
 - La documentazione assistenziale
 - Procedure e protocolli di lavoro



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

12. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DELL'ASP
13. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Indicatori di qualità
14. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI
Rapporti con i vertici istituzionali
Orario visite
Diritti dell'utente
Doveri dell'utente
15. FORME DI PARTECIPAZIONE
Il Comitato Familiari ed Ospiti
Il questionario di soddisfazione dell'utenza
I reclami ed i suggerimenti



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

1. FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento con il quale l'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone ivi residenti e a quali condizioni.

È lo strumento con il quale l'Azienda intende:

- Esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- Definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- Instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

2. LE FINALITA' ISTITUZIONALI DELLA ASP

L'ASP persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio-sanitarie e socio-assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

Le finalità che l'Azienda intende perseguire sono:

- assistenziali: volti al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili o comunque in condizioni di disagio, mediante attività di accoglienza e prestazioni volte al mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dei soggetti assistiti.
- di tutela e formazione dei minori e degli adolescenti a rischio di devianza, di abbandono e di emarginazione.
- la promozione dell'autonomia, anche culturale, dell'assistenza e della integrazione sociale delle persone svantaggiate, con particolare riferimento a minori, giovani ed anziani.

Nell'ambito delle proprie finalità l'ASP persegue l'attivazione di modelli coordinati di intervento, in accordo con le altre realtà operanti nei rispettivi settori, per la realizzazione di tipologie di servizi ulteriori e diversificati.

Nello svolgimento delle sue attività, l'ASP verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- Adeguatezza ai bisogni,
- Di efficacia dei metodi e degli interventi,
- Di uso ottimale delle risorse impiegate,
- Di sinergie con i servizi e le risorse del territorio.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

3. LA NOSTRA STORIA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori" succede per fusione alle tre I.P.A.B. "Ente Collegio Serristori", "Casa di riposo Inabili al lavoro" ed "Asilo Infantile Vittorio Emanuele II", tutte aventi sede legale in Castiglion Fiorentino, in un'unica istituzione pubblica di assistenza e beneficenza.

La "Casa di riposo Inabili al lavoro" fu istituita a Castiglion Fiorentino con deliberazione del Consiglio Comunale del 30 Ottobre 1888 e del 13 dicembre 1889 come "Ricovero di Mendicità per indigenti", e riconosciuta come Ente Morale con Regio Decreto del 10 Aprile 1890. Con R.D. del 22 Giugno 1939 è stato riaffermato il riconoscimento in I.P.A.B., prendendo la denominazione "Ricovero per gli impotenti al lavoro" poi per "invalidi al lavoro". La denominazione "Casa di Riposo per Inabili al Lavoro" fu assunta per effetto del D.P.R. 16 Novembre 1962, regolarmente registrato alla Corte dei Conti il 7 Dicembre 1962, col. N. 36, foglio 73.

L'"Asilo Infantile Vittorio Emanuele II" fu fondato il 1 Gennaio 1869 ed inizia la sua attività scolastica il 15 Aprile 1872, con sovvenzione del Comune di Castiglion Fiorentino e della Provincia, con lo scopo di "accogliere e custodire gratuitamente, nei giorni feriali, i bambini poveri di ambo i sessi", dell'età dai tre ai sei anni, per la "loro condizione fisica, morale ed intellettuale". Sino dalla sua istituzione vige un preciso e specifico "statuto" che ha subito aggiornamenti rispetto a quello approvato dalla Regione Toscana con deliberazione n. 11232 del 23 Ottobre 1974. L'attività statutaria dell'"Asilo Infantile Vittorio Emanuele II" cessa con l'anno scolastico 1969/1970, per consentire alla locale Amministrazione Comunale la disponibilità dei locali ad uso della "Scuola Materna Statale", ai sensi della Legge 444/18.3.1968.

L'"Ente Collegio Serristori" trae la sua origine nel testamento del 20 Ottobre 1713 del patrizio fiorentino Conte Cosimo Serristori, il quale lasciò erede universale dei suoi beni rustici in Comune di Arezzo e Castiglion Fiorentino per complessivi Ettari 489.32.45, ivi compreso ettari 300 circa di bosco e pascolature, l'Oratorio di S. Filippo Neri di Castiglion Fiorentino. Il Breve di Papa Clemente XII in data 12 Febbraio 1731 regolava l'eredità Serristori per il raggiungimento di opere di istituzione e di carità a beneficio del Comune di Castiglion Fiorentino. Il Regio Decreto 21 Gennaio 1875, dopo l'unificazione del Regno d'Italia, eresse il Collegio Serristori in Ente Morale.

Con il testamento olografo del 6 Febbraio 1902 il benemerito castiglione Giuseppe Vietti lasciò il Collegio Serristori erede del proprio patrimonio, allora costituito da n. 4 unità poderali in Comune di Castiglion Fiorentino per complessivi Ettari 33.17.50. Con il Decreto del Presidente della Repubblica 27 Giugno 1963 n. 1053, su proposta del Ministero per l'Interno, viene approvata la trasformazione del fine dell'Ente Collegio "Serristori" di Castiglion Fiorentino e ne viene approvato, con modificazioni, lo Statuto (G.U. n. 221 del 21.8.1963).

Con Delibera del Consiglio Regionale della Toscana n. 123 del 19 Maggio 1998, pubblicato nel BURT il 29.7.1998, venne approvata la fusione delle II.PP.AA.BB. "Ente Collegio Serristori", "Casa di riposo Inabili al lavoro" ed "Asilo Infantile Vittorio Emanuele II", tutte aventi sede legale in Castiglion Fiorentino, in un'unica istituzione pubblica di assistenza e beneficenza ai sensi della L. 17 Luglio 1890 n. 6972, denominata "Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori" con un unico patrimonio.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Successivamente con Decreto della Giunta Regionale Toscana n. 234 del 14 Dicembre 2005 è stata approvata, ai sensi della L.R. n. 43/2004 e pubblicato nel BURT n. 1, parte seconda, in data 4 Gennaio 2006, la trasformazione dell'Ipab "Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori" in Azienda Pubblica di Servizi alla persona denominata "Ente Serristori A.p.s.p." con sede in Castiglion Fiorentino, Piazza San Francesco n. 6.

L'Ente svolge la propria attività nel settore agricolo e nella gestione del proprio patrimonio immobiliare con le quali genera le risorse per alimentare l'attività istituzionale e che gli consente di gestire direttamente la omonima Casa di Riposo nella quale sono accolti ospiti che contribuiscono al loro mantenimento attraverso il pagamento delle rette.

L'Ente provvede alla gestione senza alcun contributo esterno o di sovvenzionamento da parte di Enti Pubblici e/o Amministrazioni Statali.

4. LA MISSIONE

L'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori:

- garantisce le attività finalizzate al soddisfacimento dei bisogni di salute dell'individuo
- tutela la persona assistita garantendo competenze professionali aggiornate e risorse materiali appropriate nella logica della trasparenza economica.

Il fondamento degli obiettivi aziendali si caratterizza nell'aver rispetto della persona anziana inteso come soggetto portatore di cultura, valori, conoscenza, memoria ed affetti, nel dare sostegno anche attraverso una rete sociale alimentata con Comuni, le ASL e le associazioni di volontariato.

La centralità delle persone e dei loro bisogni costituiscono il riferimento per articolare le funzioni gestionali in stretta relazione ai processi assistenziali e per sviluppare la multidisciplinarietà dell'assistenza, tutelando in pari misura la ricerca della qualità percepita, della qualità tecnica e della qualità organizzativa.

5. DOVE SIAMO

L'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori è situata nel centro storico del Comune di Castiglion Fiorentino (AR).

Il nostro recapito completo è:

- **ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori**
Piazza San Francesco n. 6 – 52043 Castiglion Fiorentino (AR)
Tel.: 0575 658036 – Fax 0575 658036
amministrazione@asperristoricastiglionfiorentino.it
sito web: www.asperristoricastiglionfiorentino.it

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati:

- **in treno** la stazione di Castiglion Fiorentino dista 15 minuti a piedi dalla ASP ed è collegata dalla linea ferroviaria Firenze ed Arezzo con treni a tutte le ore;
- **in Bus/pulman** con fermata in Piazzale Garibaldi che dista 5 minuti a piedi dalla Residenza;



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- **in auto** con Uscita Arezzo dell'autostrada del Sole A1 dove si prosegue per la strada regionale Umbro Casentinese seguendo le indicazioni Castiglion Fiorentino.
Presso la sede centrale si trovano gli uffici amministrativi e accettazione.

6. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori ha una struttura organizzativa centrale che opera con funzioni di indirizzo, gestione e controllo per la struttura ed i servizi sia a gestione diretta che indiretta.

All'interno della struttura centrale operano i seguenti organi:

- **Organi di indirizzo**
Consiglio di Amministrazione
Presidente
- **Organi di gestione**
Direttore
- **Organi di controllo**
Revisore Unico Contabile

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda, nominato dal Sindaco del Comune di Castiglion Fiorentino. Definisce gli obiettivi ed i programmi di attività e di sviluppo e verifica la corrispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione degli indirizzi impartiti.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Ente e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione. Funge da figura di raccordo fra il Consiglio di Amministrazione e gli uffici amministrativi ed acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico. È il Responsabile della struttura.

Il Direttore è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'Azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'ASP verso l'esterno.

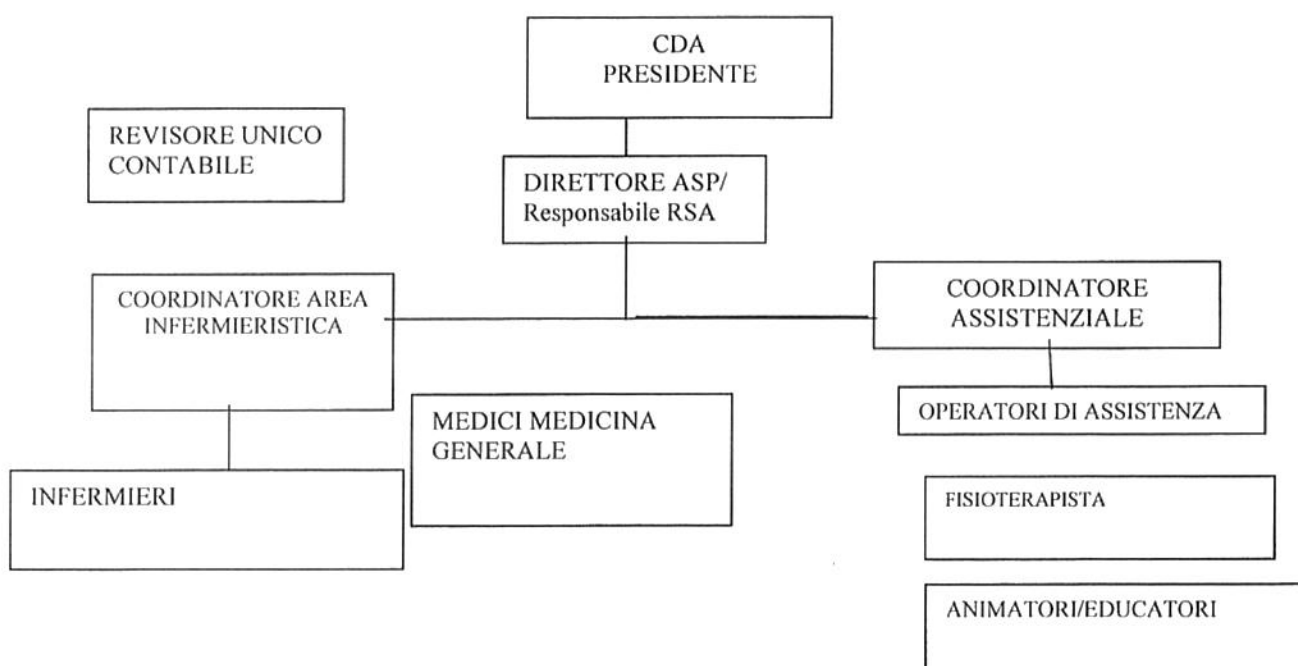
Il Revisore Unico Contabile esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'ASP ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle resultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna le proposte di delibera consiliare di approvazione del Bilancio Economico Preventivo ed il Bilancio di Esercizio.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

L'organigramma dell'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori è il seguente:



7. LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'Equipe Multidisciplinare

Finalità del lavoro d'équipe

La gestione della struttura non è improntata alla realizzazione di "pacchetti" predefiniti di prestazioni ma, al contrario, tende alla individualizzazione dei programmi di assistenza attraverso la definizione di un appropriato insieme di prestazioni di carattere multidisciplinare, che seguono una programmazione erogativa personalizzata anche al variare delle temporanee condizioni di salute fisica e psichica dell'ospite.

La programmazione delle attività assistenziali trova dunque nella capacità di formulare l'intervento in équipe e quindi nella conseguente capacità di registrare necessità di variazioni a quanto programmato, una naturale flessibilità gestionale che consente di variare il programma di assistenza in relazione ai reali cambiamenti delle esigenze degli utenti.

Costituzione dell'équipe multidisciplinare



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

L'équipe multidisciplinare di progetto è costituita a cura del Direttore di struttura, ed è composta dalle seguenti figure professionali:

- Infermiere Professionale
- Animatore
- Operatore Socio Sanitario
- Fisioterapista

Il gruppo è gestito dal Direttore della struttura.

Finalità dell'équipe multidisciplinare

Ogni singola area professionale, poiché dispone di competenze specifiche riferite al singolo ospite, trova nel confronto con le altre professionalità presenti nell'équipe, ulteriore valorizzazione, sviluppando sinergie positive tra prestazioni sanitarie, sociali e di riabilitazione.

L'équipe svolge una funzione di assoluto rilievo sotto due aspetti:

1. Redige il piano di assistenza individualizzato (PAI) che costituisce una componente essenziale del progetto di personalizzazione del servizio.
2. Realizza la piena integrazione tra le diverse professionalità e promuove la partecipazione degli operatori, favorendo al contempo livelli diversi di condivisione della responsabilità assistenziale.

Funzionamento dell'équipe multidisciplinare

Le riunioni dell'équipe vengono convocate dal Direttore della Struttura per la revisione semestrale del PAI. Di esse si redige verbale contenente le decisioni assunte.

Le modifiche decise dall'équipe al PAI, prima di essere attuate, vengono sottoposte alla valutazione del Medico curante che approva ovvero che suggerisce ulteriori modifiche. A seguito dell'approvazione del medico vengono annotate, a cura del Coordinatore Infermieristico, nel PAI stesso.

Nell'elaborazione/revisione del PAI l'équipe individua anche gli intervalli di valutazione periodica dell'ospite sia rispetto alle singole aree di intervento sia rispetto all'intero progetto assistenziale.

È sempre il Coordinatore infermieristico ad avere il compito di informare in modo completo, chiaro e comprensibile l'ospite riguardo il suo stato di salute, i possibili interventi assistenziali, il decorso clinico.

Nel caso di segnalazione di anziani fragili o a rischio di fragilità, l'équipe procede a programmare una valutazione multidimensionale dell'ospite in questione al fine di acquisire tutte le informazioni e le conoscenze circa il suo stato di salute.

All'interno delle attività di coordinamento è inoltre compito del Direttore della struttura:

- Organizzare riunioni con il personale sull'andamento dei servizi, e sullo stato degli ospiti;
- Effettuare verifiche periodiche sulla completezza e correttezza della documentazione clinica;
- Redigere annualmente una relazione sulla gestione dei servizi al fine di supportare il processo di riesame per la futura programmazione delle attività assistenziali.

Il PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) sintetizza la filosofia dell'ASP e costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'Equipe Multidisciplinare.

L'Equipe Multidisciplinare nasce da questa filosofia di interdisciplinarietà e caratterizza un gruppo di lavoro costituito dal Direttore dell'ASP e Responsabile di struttura, dal Coordinatore dell'area infermieristica, dal Coordinatore assistenziale e dai rappresentanti delle professioni della



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

struttura che caratterizzano l'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori (Infermiere, Educatore, fisioterapista). Gli obiettivi dell'Equipe Multidisciplinare sono quelli di promuovere la crescita dell'intero gruppo di operatori, di progettare iniziative di sviluppo in ambito socio-assistenziale, di promuovere l'apertura al territorio e di omogeneizzare i percorsi assistenziali in tutta l'Azienda.

Le riunioni dell'équipe vengono convocate dal Direttore della Struttura per la revisione semestrale del PAI. Di esse si redige verbale contenente le decisioni assunte.

Le modifiche decise dall'équipe al PAI, prima di essere attuate, vengono sottoposte alla valutazione del Medico curante che approva ovvero che suggerisce ulteriori modifiche. A seguito dell'approvazione del medico vengono annotate, a cura del Coordinatore Infermieristico, nel PAI stesso.

Nell'elaborazione/revisione del PAI l'équipe individua anche gli intervalli di valutazione periodica dell'ospite sia rispetto alle singole aree di intervento sia rispetto all'intero progetto assistenziale.

È sempre il Coordinatore infermieristico ad avere il compito di informare in modo completo, chiaro e comprensibile l'ospite riguardo il suo stato di salute, i possibili interventi assistenziali, il decorso clinico.

Nel caso di segnalazione di anziani fragili o a rischio di fragilità, l'équipe procede a programmare una valutazione multidimensionale dell'ospite in questione al fine di acquisire tutte le informazioni e le conoscenze circa il suo stato di salute.

All'interno delle attività di coordinamento è inoltre compito del Direttore della struttura:

- Organizzare riunioni con il personale sull'andamento dei servizi, e sullo stato degli ospiti;
- Effettuare verifiche periodiche sulla completezza e correttezza della documentazione clinica;
- Redigere annualmente una relazione sulla gestione dei servizi al fine di supportare il processo di riesame per la futura programmazione delle attività assistenziali.

L'Equipe Multidisciplinare si riunisce almeno 8 volte l'anno.

Supervisione in equipe

Qualsiasi lavoro che implica relazioni legate a dimensioni vitali per gli individui propone agli operatori una complessità e un'intensità che difficilmente possono essere affrontate in solitudine.

La centralità dell'operatore, del suo equilibrio e conseguentemente del suo benessere, passano attraverso uno strumento di contenimento, di formazione continua, di supporto ed

eventualmente di "cura". Tale strumento è la supervisione, intesa non solo come forma di "manutenzione" degli operatori socio-sanitari ed educativi ma come importante strumento di prevenzione del burn-out e di miglioramento della qualità dei Servizi.

La condivisione delle diverse esperienze, che comporta l'opportunità di definire, verificare e implementare ciò che funziona o meno, diviene per gli operatori una condizione che veicola la possibilità di capitalizzare la propria esperienza.

Le riunioni di supervisione sono previste a cadenza regolare e sono convocate dal Direttore della struttura. La conduzione delle riunioni di supervisione è affidata ad un professionista esterno alla struttura.

Di esse si redige verbale.

Direzione/Direttore della struttura



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Il Direttore di Struttura è la figura apicale della Residenza ed è responsabile della gestione amministrativa, tecnica, economica, finanziaria e socio-assistenziale della medesima. È responsabile della correttezza amministrativa nonché dell'efficienza ed efficacia di gestione in relazione alle risorse assegnate e alle attribuzioni conferite.

Al Direttore di Struttura competono tutti gli adempimenti specificatamente previsti dalle vigenti normative e dal regolamento di organizzazione del servizio, nonché l'assolvimento degli obblighi derivanti dal disciplinare dell'incarico (contratto di lavoro) in vigore presso la struttura.

Il medesimo, in conformità dei programmi, degli stanziamenti di bilancio e del relativo budget, adotta gli atti ed i provvedimenti amministrativi compresi quelli che impegnano la Residenza verso l'esterno disponendo di autonomi poteri di spesa e di organizzazione, nonché delle necessarie risorse umane, strumentali e di controllo.

Il Direttore di Struttura è responsabile complessivamente dell'attività amministrativa, delle risorse assegnate, della corretta realizzazione del budget annuale sia in entrata che in uscita, della gestione e dei relativi risultati nonché della qualità dei servizi resi all'utenza, rispondendone in relazione agli obiettivi fissati dal piano delle attività.

In attuazione di quanto sopra definito, il Direttore di Struttura esercita, tra gli altri, i seguenti compiti e poteri:

- a. Predisporre i piani strategici verificandone, con periodicità trimestrale, l'andamento di gestione evidenziando in particolare gli scostamenti rispetto alle previsioni di budget ed agli indirizzi programmati, i conseguenti provvedimenti adottati per superare dette situazioni monitorando costantemente il livello qualitativo dei servizi prestati;
- b. Provvede alla rendicontazione economica del servizio, alla dotazione organica, ai regolamenti, accordi e convenzioni che comportino impegni anche a carattere pluriennale;
- c. Monitorizza il sistema di controllo della gestione, il controllo strategico e di qualità dell'attività complessiva del servizio;
- d. Illustra e condivide con gli operatori del servizio il contenuto dei piani, dei programmi e delle direttive generali curandone il rispetto e l'attuazione;
- e. Attribuisce incarichi di responsabilità per la gestione del servizio, fissandone gli obiettivi da perseguire ed attribuendo le conseguenti risorse umane, finanziarie e strumentali attraverso anche la definizione di budget specifici;
- f. Dirige e controlla l'attività degli operatori garantendone l'intervento coordinato sulla base di azioni programmate e verificate con gli stessi;
- g. Adotta tutti gli atti ed i provvedimenti amministrativi ed esercita i poteri di spesa, nei limiti del budget annuale del servizio;
- h. Presidia la corretta applicazione della normativa in materia di tutela della riservatezza dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 e D.Lgs. 196/03) e firma, su delega del legale rappresentante, la relativa documentazione aziendale;
- i. Attua tutte le azioni richieste per adempiere alle previsioni di igiene e sicurezza degli ambienti di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 a tale scopo si relaziona direttamente con gli eventuali consulenti esterni.
- j. Presiede le commissioni di gara e di concorso o, in alternativa, nomina i relativi presidenti individuandoli tra i Responsabili di Servizio, a seconda delle rispettive competenze.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Il Direttore di Struttura è Responsabile del Sistema Informativo aziendale e del sistema documentale di Accredimento ai sensi della L.R. 82/09 e del suo regolamento applicativo.

Responsabile della struttura

Membro dello Staff Direzionale, il Coordinatore promuove la filosofia dell’Azienda nell’ambito delle relazioni con i familiari, e con tutte le realtà esterne alla Struttura che possono contribuire al miglioramento della qualità dei processi assistenziali.

Coordinatore Assistenziale

La direzione Aziendale identifica, all’interno della struttura, la figura del Coordinatore Assistenziale. I requisiti manageriali e le capacità guida sono indispensabili per chi ha il compito di garantire armonia dei processi produttivi. Questa figura segue, grazie allo strumento della delega e dell’assegnazione, tutte le dinamiche finalizzate a produrre assistenza. Partecipa a tutte le riunioni di equipe, e costituisce il riferimento per tutti i quadri organizzativi.

Il Coordinatore dell’assistenza è coinvolto nel processo decisionale finalizzato alla soluzione di problematiche legate a risorse umane e materiali ed insieme al Coordinatore dell’area infermieristica concorre alla promozione del raggiungimento degli obiettivi in termini di miglioramento continuo. Entrambi riferiscono al Responsabile di struttura.

Infermiere Coordinatore

Il coordinatore infermieristico deve provvedere, anche con la propria formazione personale, all’acquisizione ed aggiornamento di competenze organizzative e gestionali utili a guidare l’organizzazione al rispetto delle buone pratiche igienico sanitarie nonché al perseguimento della appropriatezza dell’assistenza ai residenti, assistenza che deve rispondere ai bisogni globalmente intesi della persona ospitata.

Le principali funzioni del coordinatore infermieristico sono:

- promuovere le condizioni organizzative per garantire la massima integrazione tra l’attività medica di diagnosi e cura, il coordinamento delle attività sanitarie e assistenziali e l’organizzazione della vita dei residenti, tenendo conto dei ritmi abituali di vita nelle attività quotidiane promuovere, in integrazione con il coordinatore dei servizi, l’adozione di modelli organizzativi dell’assistenza e della vita centrati sull’ospite, che garantiscano la partecipazione della persona e la personalizzazione delle cure favorire, in integrazione con il coordinatore dei servizi, l’adozione e la diffusione, di linee guida clinico-assistenziali validate per assicurare l’efficacia, l’appropriatezza e la sicurezza dell’assistenza;
- promuovere l’elaborazione di strumenti specifici (procedure, linee di indirizzo, ecc.) ed attivare azioni organizzative (riunioni, formazione sul campo, audit clinici/organizzativi, ecc.) per orientare le pratiche clinico-assistenziali di tutto il personale;
- coordinare l’apporto dei medici che svolgono funzioni di diagnosi e cura all’interno della struttura residenziale per promuovere un’omogeneità di comportamento e l’integrazione con i processi clinico-assistenziali gestiti dal personale, anche attraverso l’organizzazione di incontri periodici sviluppare le condizioni organizzative per garantire la continuità delle cure e la continuità informativa in tutte le fasce orarie, in particolare nel caso di intervento



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

dei medici di continuità assistenziale, di accesso a presidi ospedalieri e di riammissione in struttura a seguito di dimissione ospedaliera;

- mantenere il raccordo con i medici specialisti che accedono alla struttura.

Inoltre, cura:

- L'organizzazione della vita comunitaria e l'accoglimento dei residenti;
- Il coordinamento dei piani di intervento individuali in collaborazione con l'équipe di lavoro ed il controllo di qualità e sicurezza della cura e dell'assistenza in generale, ivi incluso l'adozione delle misure per il superamento della contenzione secondo il programma definito a livello di struttura.
- L'adozione, il controllo e la vigilanza delle norme igienico-sanitarie e di sicurezza secondo le norme vigenti;
- La predisposizione ed attuazione di misure di prevenzione nei confronti della comunità e dei singoli residenti, secondo le norme vigenti;
- L'approvvigionamento dei farmaci e la vigilanza sul loro utilizzo.

8. I SERVIZI

Il Servizio di Medicina Generale (MMG)

L'attività medica di assistenza generica da prestarsi nella struttura consiste:

- nell'assicurare un numero di accessi settimanali e giornalieri adeguato alla tipologia ed ai bisogni degli ospiti. Nei giorni non coperti dal servizio di continuità assistenziale è comunque necessario assicurare lo standard minimo di presenza medica previsto dalle direttive regionali e le visite richieste in via d'urgenza, tra le 8.00 e le 20.00 nella stessa giornata della richiesta anche al di fuori degli accessi previsti;
- assicurare il raccordo con i presidi ospedalieri in caso di ricovero;
- assumere la responsabilità complessiva in ordine alla promozione ed al mantenimento della salute degli ospiti che si estrinseca in compiti preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi e di educazione sanitaria;
- partecipare, ove possibile, agli incontri con gli operatori riuniti in équipe multiprofessionale al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'anziano
- programmare, attuare e verificare i piani individuali di assistenza con l'équipe multiprofessionale;
- partecipare alle iniziative di aggiornamento specifiche sui temi concernenti l'assistenza agli anziani, nell'ambito dei programmi promossi dal Servizio Sanitario ed eventualmente dalla Residenza; suggerire alla Direzione altre iniziative formative;
- partecipare agli incontri periodici per la verifica dei programmi di attività dell'intera struttura;
- partecipare all'attività di informazione, formazione e consulenza nei confronti dei familiari degli ospiti.

Le prestazioni del Medico ricomprendono tutti gli interventi finalizzati a prevenire, curare e riabilitare le varie forme di patologia con tempestività, efficacia ed efficienza ed assicurare così le migliori condizioni di vita e di relazione dell'ospite.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Pertanto, il Medico assicura un'assistenza globale alla persona, anche per evitare, quando possibile, il ricorso al ricovero ospedaliero e, per questo, si avvale dei servizi infermieristici e fisioterapici e di tutti gli altri messi a disposizione della Struttura.

Le prestazioni sanitarie di medicina generale ricomprendono principalmente visite, accertamenti diagnostici, interventi terapeutici e riabilitativi individuali (e collettivi ove possibili ed opportuni), di educazione sanitaria ed informazione.

Per tali esigenze il Medico prescrive le terapie farmacologiche, ne cura la somministrazione e dà conformi istruzioni al personale infermieristico, propone visite e/o consulenze specialistiche, accertamenti diagnostici ed esami di laboratorio; prescrive inoltre, presidi, ausili, ossigeno terapeutico, prodotti dietetici e le altre prestazioni ricomprese nei livelli di assistenza sanitaria del Servizio Sanitario Locale.

Il Medico inoltre assiste, ove possibile, ai consulti con gli Specialisti, fornisce indicazioni e consulenze al personale infermieristico e riabilitativo, informazioni agli ospiti ed ai familiari in ordine ai trattamenti prescritti, attivando il consenso informato, ove necessario.

Il Medico mantiene i contatti con gli ospedali ove sono ricoverati gli ospiti per favorirne la dimissione protetta con la presa in carico nel minor termine possibile.

Consulenti Medici Specialistici

La Residenza assicura l'assistenza specialistica in favore dei residenti in relazione alle specialità prescritte dal medico della struttura in base alle necessità ed ai piani di assistenza individuali.

Per le persone ambulabili il medico prescrittore può richiedere visite specialistiche da svolgere esternamente alla struttura. Al momento della visita deve essere resa disponibile al medico specialista una scheda riassuntiva con le informazioni cliniche aggiornate, la prescrizione completa di quesito diagnostico e l'elenco dei farmaci attualmente assunti dal paziente.

Per i residenti gravi non ambulabili o non trasportabili, è previsto lo svolgimento delle visite specialistiche all'interno della struttura in un apposito locale. A questo scopo viene messa a disposizione degli specialisti la documentazione clinica dell'ospite. Se compatibile dal punto di vista organizzativo lo specialista può effettuare anche visite programmate a residenti ambulabili.

Infermiere

È l'operatore sanitario che, in possesso del titolo universitario abilitante e dell'iscrizione all'albo professionale, è responsabile dell'assistenza generale infermieristica che è di natura tecnica, relazionale ed educativa.

Assicura che il processo di assistenza, così come determinato dai singoli Progetti di Assistenza Individuali (PAI), rispetti l'obiettivo di fornire agli ospiti un servizio di elevata qualità.

In particolare, l'assistenza infermieristica è organizzata per garantire:

- la valorizzazione dell'ospite in tutte le sue dimensioni, rapportato al contesto sociale in cui vive;
- la prevenzione in tutti quei casi in cui si manifestano situazioni di bisogno;
- la programmazione dell'assistenza in base alle indicazioni del PAI.

L'Infermiere si occupa di:



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- assistere, per le sue competenze, il medico di base, così come previsto dal regolamento dell'assistenza medica programmata e assolve alle disposizioni impartite per assicurare la più corretta assistenza per l'ospite;
- redigere la relativa cartella infermieristica, elemento fondamentale del PAI per ogni singolo ospite tenendola sempre aggiornata con le eventuali annotazioni prescritte dal medico di base. È responsabile della gestione del PAI del singolo ospite, nonché delle terapie mediche prescritte;
- operare, in quanto responsabile della gestione complessiva dell'assistenza dell'anziano, la necessaria sorveglianza sulle attività svolte dal personale addetto all'assistenza personale degli ospiti;
- tenere aggiornati e compilare i registri e i moduli in uso tra cui la registrazione del carico e scarico medicinali e disinfettanti, loro custodia e sorveglianza sulla distribuzione, la custodia delle apparecchiature e dei presidi sanitari;
- segnalare al medico, al di là delle necessità sanitarie, le modificazioni degli stati fisici e psichici che richiedono specifici interventi, come: cure appropriate, diete specifiche, interventi di rieducazione e attività di animazione;
- prevenire ed individuare i decubiti, partecipando, quando è necessario, alle cure igieniche e ai cambi di biancheria dei singoli ospiti in collaborazione con il personale addetto all'assistenza;
- stimolare ed individuare i bisogni alimentari dei vari ospiti nel momento dei pasti.

Operatore Socio-Sanitario (OSS)

L'Operatore Socio-Sanitario è l'operatore che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di specifica formazione professionale, svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, finalizzate al recupero, al mantenimento ed allo sviluppo di benessere e di autonomia della persona.

L'Operatore Socio-Sanitario svolge la sua attività sia nel settore sociale che in quello sanitario, nei servizi di tipo socio-assistenziale e socio-sanitario, residenziali o semiresidenziali, in ambiente ospedaliero o a domicilio della persona assistita. Il suo intervento si caratterizza nella sua specificità in relazione a tali contesti, differenziandosi per livelli di responsabilità e per aree di autonomia.

L'Operatore Socio-Sanitario svolge la sua attività inserito in equipe, in collegamento funzionale e in collaborazione con gli operatori professionalmente preposti, rispettivamente all'assistenza sanitaria e a quella sociale.

Le attività dell'Operatore Socio-Sanitario sono rivolte alla persona e al suo ambiente di vita e di cura, sono volte a valorizzarne le capacità residue e rafforzarne l'autostima e l'autonomia nel rispetto del diritto di autodeterminazione, in coerenza con il progetto assistenziale definito dall'equipe del servizio. La sua attività è caratterizzata da un approccio globale alle problematiche dell'assistito col quale mantiene un rapporto di vicinanza e di continuità che richiede specifiche competenze relazionali.

Le attività dell'Operatore Socio-Sanitario afferiscono alle seguenti aree di intervento:

- interventi di assistenza diretta alla persona;
- interventi di assistenza alla persona di specifico carattere sanitario;



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- interventi di relazione con l'assistito, la famiglia, l'équipe di lavoro;
- interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della persona;
- interventi di organizzazione e verifica delle proprie attività nell'ambito della pianificazione del lavoro e di integrazione con gli altri operatori e servizi.

All'interno della Struttura l'Operatore Socio-Sanitario espleta le seguenti attività:

1. Cura sistematicamente (monitora) la raccolta delle informazioni relative alle condizioni, ai bisogni, ai comportamenti, alle richieste, al gradimento del singolo ospite, al fine di programmare, realizzare e regolare gli interventi di assistenza in coerenza con le dinamiche della "domanda" degli anziani.
2. Collabora, all'interno dell'équipe, con le altre figure professionali per l'elaborazione dei piani di assistenza individuali, al fine di personalizzare il più possibile l'azione del servizio con i singoli ospiti. Supporta l'Infermiere Coordinatore per l'elaborazione del piano di servizio, allo scopo di rendere gli obiettivi e le azioni del piano medesimo il più congruenti possibile con le specifiche condizioni e aspettative degli ospiti.
3. Fornisce assistenza agli anziani curando in particolare:
 - l'igiene personale
 - l'abbigliamento
 - l'alimentazione
 - l'unità abitativa
 - la mobilitazione
 - la socializzazione/animazione
 - le relazioni interpersonali
 - il riposo

secondo modalità di intervento e di rapporto orientate a mantenere e sviluppare il grado di autonomia globale e di benessere dell'anziano.

4. Cura l'ingresso dell'anziano in struttura, gestendo o partecipando con l'Infermiere Coordinatore a tutte le azioni previste dal servizio dalla visita domiciliare, alla predisposizione ed alla realizzazione del programma di accoglimento e di inserimento dell'anziano.
5. Integra la propria azione con le prestazioni delle altre figure professionali, in particolare degli Infermieri, del Fisioterapista e dell'Animatore, per realizzare interventi di assistenza organici e coordinati, traggendo su obiettivi interdisciplinari di riabilitazione e di benessere globali. A tal fine partecipa agli incontri e all'équipe, quale figura cardine per la conoscenza dell'anziano e per la programmazione degli interventi con gli ospiti.
6. Supporta l'Infermiere Coordinatore per realizzare un modello assistenziale e organizzativo coerente con le condizioni e i bisogni degli anziani, fornendo dati e suggerimenti in merito, al fine di migliorare la qualità e l'efficienza delle prestazioni fornite agli ospiti.
7. Propone all'Infermiere Coordinatore l'acquisto di strumenti, ausili e materiali utili allo sviluppo della qualità degli interventi, del grado di benessere degli anziani e dell'efficienza del servizio.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

8. Tiene rapporti con i familiari degli ospiti riguardo all'attività socio-assistenziale, in coerenza con gli obiettivi e le prassi definite dal servizio.

Operatore Socio-assistenziale (OSA)

L'Operatore Socio Assistenziale è colui che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di una specifica formazione professionale, svolge attività indirizzata a: soddisfare i bisogni primari della persona, nell'ambito delle proprie aree di competenza, in un contesto sia sociale che sanitario; favorire il benessere e l'autonomia dell'utente.

La figura professionale dell'OSA è polivalente, il suo spazio di azione è intermedio tra la sfera sanitaria e quella sociale. L'OSA è un operatore preposto all'assistenza diretta alla persona, all'aiuto domestico, alle prestazioni igienico sanitarie di semplice attuazione.

L'attività dell'OSA consiste in:

ASSISTENZA DIRETTA ED AIUTO DOMESTICO ALBERGHIERO

- Assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane di igiene personale;
- Assiste l'ospite terminale o morente;
- Cura la pulizia e l'igiene ambientale: aiuta nel governo dell'alloggio, riordina e pulisce il letto, la stanza e i servizi igienici dell'ospite, provvede al cambio della biancheria; aiuta durante il pranzo, la merenda e la cena anche riordinando e ripulendo gli ambienti e le stoviglie utilizzate; aiuta nel governo degli spazi comuni (palestra, stanze del podologo e del parrucchiere, soggiorni e stanze multifunzione);
- Fornisce aiuto nelle attività della persona su se stessa: alzarsi dal letto, pulizie personali, aiuto per il bagno, la vestizione (facendo attenzione alla stagione) e l'assunzione dei pasti e dell'acqua;
- Fornisce aiuto per la corretta deambulazione, aiuto nel movimento degli arti, accorgimenti per la giusta posizione in condizioni di riposo;
- Fornisce aiuto nell'uso di accorgimenti o ausili per lavarsi, vestirsi, mangiare, camminare;

INTERVENTO IGIENICO-SANITARIO DI CARATTERE SOCIALE

- Osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio - danno dell'utente.

SUPPORTO GESTIONALE ORGANIZZATIVO E FORMATIVO

- Utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- Collabora alla verifica della qualità del servizio;
- Frequenta corsi di aggiornamento.

Rispetto alle competenze l'OSA:

- ✓ conosce le norme di primo soccorso e pronto intervento, elementi di igiene, tecniche domestico alberghiere, metodologie di trasporto e mobilità degli utenti;
- ✓ conosce le principali tipologie d'utenti e le problematiche connesse;
- ✓ sa interagire con l'équipe e con l'utente secondo i criteri dell'etica professionale.

Nello specifico delle competenze trasversali, l'operatore socio assistenziale è in grado di:

- ✓ ascoltare;
- ✓ utilizzare la comunicazione nella relazione di aiuto;



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLIONE FIORENTINO (Arezzo)

- ✓ riconoscere e utilizzare sistemi di comunicazione e di relazione appropriati;
- ✓ decodificare correttamente i messaggi verbali e non verbali, riconoscendone il contenuto comunicativo;
- ✓ valutare periodicamente i risultati ottenuti.

Assistente di base (ADB)

La sua attività è indirizzata a mantenere e/o recuperare il benessere psico-fisico di soggetti fragili, caratterizzati da parziale o totale perdita di autonomia, assistendoli nelle diverse attività di vita quotidiana (ADL) e aiutandoli nell'espletamento delle loro funzioni personali essenziali.

Adotta tecniche operative che promuovano la partecipazione dell'assistito e salvaguardino il mantenimento delle sue capacità.

Si occupa anche della cura e della gestione dell'ambiente di vita ed accompagna la persona all'esterno per l'accesso ai servizi territoriali e alle risorse del territorio, al fine di ridurre i rischi di isolamento e di emarginazione.

Svolge la propria attività in base a criteri di bassa discrezionalità e alta riproducibilità in affiancamento a diverse figure professionali sia sociali (es. Animatore) sia sanitarie (Infermiere, Fisioterapista, etc.), agendo in base alle competenze acquisite e in applicazione dei piani di lavoro e dei protocolli operativi predisposti dal personale sanitario e sociale responsabile del processo assistenziale.

Il suo piano di lavoro è definito dalle figure dell'équipe Multiprofessionale ed è finalizzato alla realizzazione degli obiettivi del piano personalizzato elaborato nella struttura.

Fisioterapista

È l'operatore sanitario, in possesso del diploma universitario abilitante, che svolge in via autonoma, o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori, e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita od acquisita.

In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del medico, nell'ambito delle proprie competenze, il fisioterapista:

- elabora, anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma, di riabilitazione volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute del disabile;
- svolge autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche e occupazionali;
- propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;
- verifica la rispondenza della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale;
- redige la scheda della cartella clinica relativa all'area riabilitativa definendo gli obiettivi da raggiungere;
- collabora col coordinatore infermieristico per la prevenzione dei decubiti.

Animatore



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- Elabora e propone il programma di animazione, avendone condiviso gli obiettivi e le azioni con l'Infermiere coordinatore, sulla base delle condizioni e delle aspettative degli anziani, al fine di predisporre in tempi utili le iniziative necessarie a realizzare le condizioni di massimo benessere possibile per gli ospiti.
- Realizza direttamente e attraverso la collaborazione degli Operatori Socio-Sanitari, i programmi presentati e approvati, fornendo loro, in modo sistematico, indirizzi, supporto e supervisione. Svolge attività di consulenza e di orientamento degli operatori, al fine di dare valenza riabilitativa al complesso degli interventi di assistenza di base. A tale scopo presenza e prende visione, periodicamente, di tutte le attività svolte dagli ospiti in struttura (alzata, igiene, colazione, ...).
- Fornisce supporto all'Infermiere Coordinatore per la messa a punto di strategie di animazione diversificate e flessibili in grado di coinvolgere tutti gli anziani in momenti di riattivazione individuali e collettivi. A tal fine ricerca e sperimenta nuove forme e modalità di animazione e di "occupazione", in stretta collaborazione con il Fisioterapista e con gli Operatori per realizzare iniziative di recupero globale integrato delle capacità e delle motivazioni degli ospiti.
- Cura sistematicamente la raccolta dei dati e delle informazioni relativi alle condizioni, ai bisogni, ai comportamenti, alle aspettative e al gradimento dei singoli ospiti, al fine di programmare e realizzare interventi di riattivazione congruenti e di contribuire al monitoraggio globale della domanda.
- Cura l'integrazione della propria attività con gli altri interventi socio-sanitari, attraverso l'elaborazione di programmi individuali e integrati, l'adozione di metodi e di prassi di intervento interdisciplinari, la partecipazione agli incontri di équipe, al fine di dare la massima continuità, omogeneità ed efficacia possibile alla propria azione e al sistema assistenziale. In particolare, raccorda il proprio intervento con l'attività di riabilitazione, allo scopo di produrre un rinforzo reciproco dell'efficacia dei rispettivi interventi e dell'azione comune prodotta.
- Elabora e propone, in accordo con l'Infermiere coordinatore, le attività assistenziali, i programmi di aggiornamento degli operatori in materia di animazione e di relazione con gli anziani, al fine di rinforzare la matrice riabilitativa dell'approccio e dei comportamenti professionali degli operatori.

Educatore

Compito dell'educatore è aiutare le persone a sviluppare le proprie potenzialità e a trovare da sé le risorse per un sano e corretto sviluppo con l'obiettivo finale di sviluppare un adeguato livello di autonomia, IN RSA il lavoro dell'educatore si sviluppa su un doppio fronte:

- cercando di mantenere le abilità/capacità residue;
- stimolando la persona per capire se è ancora possibile riacquisire, anche solo in minima parte, le autonomie perse.

Per fare questo l'educatore collabora con altre figure professionali quali operatori socio sanitari, infermieri, fisioterapisti, psicologi ecc. lavorando in équipe interdisciplinari.

L'educatore, inoltre, lavora sul gruppo oltre che sul singolo. Proprio per questo deve possedere competenze nella gestione delle dinamiche di gruppo.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Inoltre, deve essere in grado di osservare i cambiamenti, interpretare le risposte agli stimoli, e saper aspettare e rispettare i tempi dell'anziano.

Concretamente l'educatore si occupa di:

- collaborare con le famiglie degli ospiti
- progettare, gestire e valutare attività educative e di animazione
- collaborare, insieme ad altri professionisti alla stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- garantire il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti (di cura, relazionali, di autoefficacia, ecc.)

9. FUNZIONI DI SUPPORTO ALL'ASSISTENZA

Volontariato

La Residenza favorisce la presenza del volontariato quale espressione di partecipazione e solidarietà, per lo svolgimento di attività di sostegno, di animazione e quale prezioso aiuto dell'anziano.

Il compito di ciascun volontario è offrire agli ospiti vicinanza e relazione umana di ascolto e di sostegno sempre seguendo le specifiche indicazioni dei professionisti di riferimento.

Le principali mansioni del volontariato consistono in:

- Partecipazione alle attività del Servizio educativo e di animazione in particolare alle attività ricreative, di animazione, socializzazione e di recupero di interessi e di memoria;
- Accompagnamento degli ospiti ed utenti in passeggiate, escursioni ed attività dentro e fuori dalla struttura a supporto del personale incaricato;
- Collaborazione durante la preparazione della sala per il pranzo e per la cena;
- Collaborazione nella realizzazione di progetti specifici rivolti agli ospiti su indicazione del personale incaricato

Tirocinante/stagista

Il tirocinio, o *stage*, consiste in un periodo di orientamento e di formazione “on the job” che non si configura come rapporto di lavoro con la Residenza.

Il tirocinio è un'esperienza che permette di acquisire competenze:

- tecnico-professionali quali: acquisire competenze professionali, imparare un mestiere praticandolo sul campo, apprendere un “saper fare” relativo ad una determinata professione;
- strumentali quali: imparare ad utilizzare strumenti, dispositivi o sistemi specifici (ad esempio dei programmi informatici);
- organizzative quali: pianificare le attività e gli impegni, gestire efficacemente il proprio tempo, organizzare il lavoro;
- comportamentali quali: imparare a vivere l'ambiente di lavoro in modo corretto e rispettoso, adattandosi alle regole di comportamento e a relazionarsi in modo appropriato con superiori, colleghi, ospiti, familiari, fornitori, ecc.

Durante l'attività di *stage* il tirocinante deve:

- Saper osservare



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- Saper chiedere ed ottenere le informazioni necessarie, relazionandosi con l'operatore e con le altre figure professionali scegliendo i momenti appropriati per farlo
- Saper ascoltare
- Saper essere disponibile a modificare le proprie opinioni e a comprendere la realtà senza giudicarla

Durante l'attività di stage il tirocinante deve sapere:

- osservare: la struttura, l'organizzazione del lavoro, le figure professionali e gli utenti
- relazionare: in modo appropriato con gli altri rispettando le regole dell'ambiente.
- affiancare: l'operatore nei vari momenti della giornata senza mai prendere iniziative personali

Al termine dello stage il tirocinante deve essere in grado di:

- interagire correttamente con tutte le figure professionali presenti nella struttura;
- documentare ogni attività-esperienza come patrimonio di un lavoro efficacemente svolto;
- interagire correttamente con gli utenti individuando i loro bisogni.

10. I SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI A CARETTERE RESIDENZIALE

R.S.A. "Cosimo Serristori" - Residenza Sanitaria Assistenziale

Il servizio è destinato a soggetti non autosufficienti in possesso della certificazione di non autosufficienza, deliberata dall'apposita Commissione istituita ai sensi della Deliberazione del C.R.T. n. 241/91, opportunamente valutati e riconosciuti non autosufficienti dalla UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

Esso può essere definitivo o temporaneo ed è disponibile per complessivi 19 posti letto. Gli anziani non autosufficienti vengono accolti in n. 9 camere a 2 posti letto ed in n. 1 camera ad un posto letto, tutte con bagno privato e adeguato armadio guardaroba. La struttura è dotata di infermeria, bagno assistito, sala pranzo, sala soggiorno, palestra, cura della persona, spazi per incontri e colloqui con i familiari, rappresentanti legali ed operatori di servizi, piccola libreria continuamente fruibile agli ospiti, telefono ad uso utenti per telefonare e ricevere telefonate, deposito biancheria sporca e pulita.

Agli anziani viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalle Deliberazioni della Giunta Regionale Toscana n. 311/1998, n. 402/2004 e successive modifiche e/o integrazioni. In particolare garantiscono le seguenti prestazioni:

- Assistenza infermieristica fornita da infermieri abilitati all'esercizio della professione;
- Assistenza socio-sanitaria di base, programmata tramite il Piano di Assistenza Personalizzato, redatto dall'Equipe Multidisciplinare al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto/aggiornato;
- Fornitura presidi sanitari non dovuti da terzi;
- Servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse;
- Vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'ASL 8 di Arezzo, fornito da ditta esterna e servito direttamente nelle sale da pranzo;



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- Attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio;
- Servizio di parrucchiere e barbiere;
- Servizio di lavanderia che comprende il lavaggio di tutta la biancheria comune e personale (quest'ultima a pagamento - € 80 al mese) ed aiuto nella manutenzione (rassetti, rammendi, etc.);
- È presente l'assistenza religiosa in maniera continua, strutturata ed integrata con le attività della comunità.
- È assicurata la gestione tempestiva della posta in arrivo ed in partenza degli utenti.

L'assistenza medica per tutti i soggetti non autosufficienti ospiti nelle strutture pubbliche e private classificate Residenze Sanitarie assistenziali è attualmente erogata ed assicurata dai Medici di Medicina Generale convenzionati con il SSN. L'assistenza sanitaria programmata è disciplinata dalle direttive recepite con deliberazione della Giunta Regionale n. 364 del 22.5.2006. Nelle ore notturne, prefestive e festive l'assistenza medica agli utenti della RSA è erogata dalla Continuità assistenziale e dall'Emergenza sanitaria territoriale, ciascuno per quanto di competenza.

Come si accede al servizio

Accedono al servizio sia anziani in possesso del titolo di acquisto erogato dalla ASL sia anziani a titolo privato.

Nel caso di prestazioni mediante titolo di acquisto, l'accesso alle stesse avviene in seguito ad istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto tramite la UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) che ne valuta non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche. Una volta accertata, da parte della UVM, la sussistenza delle condizioni e dei requisiti per l'accesso in struttura protetta, l'interessato o i suoi familiari possono presentare apposita domanda che può essere ritirata presso la Segreteria dell'Azienda o scaricata dal nostro sito internet www.aspserristoricastiglionfiorentino.it unitamente a Carta dei Servizi e Regolamento Interno – e consegnata debitamente compilata e corredata da tutta la documentazione relativa direttamente all'Ufficio Amministrativo e Accettazione. L'ingresso in struttura avviene previa verifica delle condizioni di compatibilità sia ambientale che rispetto all'organizzazione interna della struttura medesima.

Nel caso invece di prestazioni in regime totalmente privatistico, è possibile accedervi facendone domanda – che può essere ritirata presso la Segreteria dell'Azienda o scaricata dal nostro sito internet www.aspserristoricastiglionfiorentino.it unitamente a Carta dei Servizi e Regolamento Interno – e consegnata debitamente compilata e corredata del certificato medico direttamente all'Ufficio Amministrativo e Accettazione per l'inserimento nell'apposita lista di attesa degli ospiti non autosufficienti privati. Hanno tuttavia la priorità e precedenza di accesso gli anziani residenti nel Comune di Castiglion Fiorentino.

Il costo del servizio

La retta giornaliera per la Residenza Sanitaria Assistenziale si distingue in una quota sociale ed una quota sanitaria (che viene erogata secondo le misure previste dalle vigenti normative regionali, tramite titoli di acquisto di servizi).

La retta giornaliera viene stabilita periodicamente dal Consiglio di Amministrazione. Per l'anno 2023 è fissata in € 98,00 al giorno. Il pagamento della retta avverrà mensilmente, tramite bonifico



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

bancario o postale nel conto corrente dedicato della ASP, ed in misura direttamente proporzionale ai giorni di presenza in Struttura, computando quali giorni di presenza anche i periodi di assenza – per qualunque causa – per i quali si intende conservare il posto in Struttura.

La quota sanitaria è determinata dalla Deliberazione G.R.T. n. 52/23.1.2023 e successive integrazioni e/o modificazioni. La quota sanitaria è sempre a carico dell’Azienda Sanitaria. Nel caso di prestazioni in regime privatistico sia la quota sociale che la quota sanitaria sono totalmente a carico dell’utente assistito.

Al momento dell’ingresso in struttura l’utente deve versare un deposito cauzionale infruttifero a garanzia pari ad € 1.500,00. Detto deposito verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Documenti occorrenti per l’ammissione in RSA

- Carta di identità
- Codice fiscale/tessera sanitaria
- Verbale di invalidità
- Attestato di esenzione ticket
- Certificato medico con notizie anamnestiche e attestante la possibilità di stare in comunità (esente da malattie infettive) e terapia effettuata a domicilio
- Verbale di nomina del tribunale del tutore o amministratore di sostegno se presente
- Altra documentazione medico/assistenziale

Per l’ammissione nella RSA è necessario la definizione del PAP da parte dell’UVM e la successiva trasmissione del documento all’ASP.

Farmaci, presidi sanitari ed ausili per l’incontinenza

L’Azienda garantisce, per gli utenti della RSA, la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal SSN e quelli in fascia C a carico dell’utente, dei presidi sanitari e diagnostici della ASL 8.

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

L’ASP fornisce i seguenti prodotti:

- Per la cura e l’igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, creme idratanti e protettive)
- Salviette monouso per l’asciugatura della cute al fine di ridurre infezioni connesse alle pratiche assistenziali
- Traverse monouso.

Ausili

L’azienda garantisce la fornitura, agli utenti della RSA, degli ausili necessari alla prevenzione del rischio lesioni da decubito e carrozzine per garantire gli spostamenti all’interno e all’esterno della struttura. L’azienda gestisce il loro controllo e la manutenzione al fine di garantire la funzionalità ed il mantenimento in buone condizioni di sicurezza.

Quando il programma riabilitativo prevede l’utilizzo di uno specifico ausilio, la prescrizione dello stesso è effettuata da un medico specialista del SSN e la fornitura è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenza del personale sanitario: medico, infermiere, fisioterapista.

Rapporti con tutori/ amministratori di sostegno

Oltre alla figura del tutore, nominato dal giudice, in quei casi in cui vi è un'infermità totale e la persona è totalmente incapace di agire, sempre più frequentemente il giudice tutelare nomina figure come l'amministratore di sostegno che hanno la tutela delle persone prive di autonomia nell'espletamento delle funzioni di vita quotidiana. L'amministratore di sostegno interviene non solo per situazioni di carattere economico, ma anche per decisioni relative alla salute ed alle cure della persona tutelata.

In genere il giudice tutelare preferisce nominare, ove possibile, il coniuge non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella. I rapporti che l'ASP intrattiene con i tutori e gli amministratori di sostegno sono quindi definiti dai contenuti dell'atto di nomina del giudice tutelare in cui si individuano le aree di competenza:

- Area economica – pagamento della retta, acquisto farmaci, indumenti e quanto altro necessario
- Area assistenziale – consenso alle cure ed ai trattamenti, informazioni sullo stato della salute, coinvolgimento e partecipazione al processo assistenziale.

I recapiti telefonici dei tutori e degli amministratori di sostegno sono contenuti nella cartella assistenziale dell'utente, come quelli dei familiari, insieme all'atto di nomina del giudice tutelare.

11. LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

Il PAI e il lavoro in equipe

Il PAI, è documento di valenza strategica ed operativa. È il frutto di un'attenta analisi di tutti i fattori sanitari e sociali che determinano lo stato di salute ed il benessere dell'ospite.

Pertanto, esso deve contenere tutte le informazioni necessarie ad una visione completa della sua condizione socio-assistenziale e sanitaria e la sua corretta e completa compilazione costituiscono caratteristiche imprescindibili di qualità dell'assistenza.

Nel caso di presa in carico dell'utente da parte dei servizi territoriali, il Progetto personalizzato è redatto sulla base di quello definito dai servizi sociali territoriali e comunque sempre tenendo conto degli esiti del periodo di osservazione dell'ospite.

La sua redazione è realizzata a cura del Responsabile del Progetto, acquisendo le informazioni direttamente o, secondo le diverse competenze, dai componenti l'equipe assistenziale.

I dati fondamentali per la compilazione del PAI sono:

1. Dati socio demografici dell'utente
2. Data dell'ingresso
3. Situazione sanitario-funzionale, sociale ed emotivo-relazionale dell'utente
4. Obiettivi specifici di intervento
5. Azioni/strategie da attivare per raggiungerli
6. Tempi indicativi di realizzazione
7. Frequenza e responsabilità degli interventi



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

8. L'indicazione del referente dell'assistenza fornita all'ospite (Responsabile del Progetto), individuato tra i professionisti del team assistenziale, che si occupa anche dei rapporti con i familiari dell'ospite.

Il PAI è sottoposto normalmente a revisione d'equipe semestrale, oppure in termini temporali inferiori qualora insorgano modificazioni significative nelle condizioni psico-fisiche e/o relazionali dell'ospite.

Il Progetto personalizzato è partecipato e discusso con l'ospite e/o i familiari o legali rappresentanti fin dalla prima stesura, e successivamente, periodicamente e in occasione di modifiche al Progetto stesso.

La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale nella RSA è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'utente.

La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- Presa in carico dell'utente e della sua valutazione psico-fisica e sociale
- Individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi
- Definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte
- Valutazione degli esiti dell'assistenza

L'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori utilizza sistemi informatici per gestire l'intero processo di erogazione dell'assistenza nella RSA che permette di pianificare il Piano di Assistenza Individuale, documentare, aggiornare e infine valutare i risultati conseguiti.

È inoltre garantita una maggiore tempestività nel reperimento/conservazione dei dati e nella fruibilità delle relative informazioni, anche al fine di rispondere alle istanze professionali e legali, che impongono l'obbligo di documentare e quindi dare evidenza dell'intero processo assistenziale.

Procedure e protocolli di lavoro

I protocolli assistenziali sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione dei protocolli assistenziali:

- Garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori
- Favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

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

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

I protocolli assistenziali e le procedure documentate ed operative approvate dall'Amministrazione dell'ASP ed adottate nella RSA sono archiviate presso gli Uffici amministrativi dell'ASP.

L'Amministrazione dell'ASP assicura una idonea forma di comunicazione ai familiari, tutori ed amministratori di sostegno attraverso la Carta dei Servizi ed il proprio sito istituzionale, favorendo



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

la possibilità di consultazione dei suddetti documenti previa richiesta al Responsabile della Struttura.

12. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DELL'ASP

La Regione Toscana definisce periodicamente attraverso l'emanazione di appositi atti, con valore cogente, quali figure professionali devono essere presenti all'interno delle strutture, quali prestazioni devono essere erogate e quali parametri minimi devono essere assicurati in termini di ore di assistenza per le varie tipologie di intensità assistenziale.

Nella RSA dell'Azienda le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento, in quanto requisiti indispensabili per l'autorizzazione al funzionamento.

L'ASP inoltre si avvale di personale qualificato ed in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione.

L'utente, i familiari, i tutori e gli amministratori di sostegno che desiderano avere informazioni, spiegazioni e chiarimenti relativi sia al processo di assistenza del congiunto che di altri aspetti della vita di residenza, trovano nel coordinatore un riferimento costante per risolvere dubbi, per inoltrare suggerimenti o sporgere reclami su disservizi. Il coordinatore è sempre disponibile per colloqui con i familiari, tutori e amministratori di sostegno.

L'Azienda definisce annualmente obiettivi formativi per tutto il personale che traduce in percorsi formativi specifici per i vari profili professionali attraverso l'adozione di un piano di formazione.

La formazione continua del personale rappresenta lo strumento per elevare la qualità professionale e quindi per migliorare le prestazioni assistenziali.

L'Azienda privilegia i rapporti stabili di lavoro dipendente al fine di garantire una migliore qualità assistenziale, in relazione alla continuità assistenziale e per incrementare lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori.

L'ASP opera in conformità con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

La struttura dispone di addetti antincendio, appositamente formati ed in possesso dell'idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico rilasciato dal Ministero dell'Interno, Dipartimento dei Vigili del Fuoco, e di una squadra per il primo soccorso, entrambe attive all'interno della struttura nelle 24 ore.

Specifici interventi e percorsi formativi implementano il sistema di sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori per i servizi assistenziali affidati all'esterno, l'ASP opera in conformità delle normative nazionali e regionali che disciplinano la materia per l'affidamento dei servizi socio assistenziali, adottando i criteri di aggiudicazione previsti dalla suddetta normativa di riferimento.

13. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La Carta dei Servizi è un patto tra l'ASP Casa di Riposo ed Istituzioni Educative Serristori ed i cittadini con il quale la prima si assume determinati impegni nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLIONE FIORENTINO (Arezzo)

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 ai fruitori dei propri servizi una conoscenza reale chiara e semplice, sia nel linguaggio che nei contenuti, degli impegni presi dalla ASP.

Gli standard sono anche punti di riferimento per i cittadini, 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 per esempio per quella che garantisce tempi di attesa più brevi.

Per migliorare un certo 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 di assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in generale ai seguenti campi di applicazione:

- Tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, etc.)
- Semplicità delle procedure di accesso
- Comprensibilità e chiarezza delle informazioni
- Accoglienza
- Comfort
- Pulizia ed igiene ambientale
- Aspetti legati alle relazioni umane

14. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

Rapporti con i vertici Istituzionali

Nell'ottica della piena e reciproca collaborazione, i vertici Istituzionali si rendono disponibili ad incontrare i residenti, i loro familiari e tutti coloro che necessitano di un confronto.

Al fine di evitare spiacevoli attese, si consiglia di concordare con la segreteria i tempi e gli orari.

Orario visite

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura della propria struttura verso il territorio. Pertanto, in tale ottica, l'accesso al reparto di assistenza da parte dei familiari e conoscenti degli utenti assistiti è assolutamente auspicabile e gradita. Nei casi in cui le condizioni cliniche delle persone lo richiedano, l'Azienda modifica la propria organizzazione favorendo la vicinanza ai propri cari e l'intimità.

L'orario di frequentazione della Struttura è esteso dalle 9 alle 17 di ciascun giorno, sia per gli ambienti interni che esterni, fatto salvo il divieto di accesso nei reparti di degenza. Rimane comunque sempre prioritaria la salvaguardia delle necessarie esigenze organizzative dei servizi, la salvaguardia della privacy e delle abitudini di vita degli ospiti.

Sono permesse previo accordo con lo staff direzionale le uscite delle persone assistite anche per più giorni. In tali casi sarà cura degli infermieri preparare la terapia e consegnarla agli accompagnatori.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

Il mantenimento dei rapporti tra l'utente e i familiari e/o la rete amicale è facilitato in coerenza con quanto previsto con il progetto personalizzato.

Diritti dell'utente

Al momento dell'inserimento, all'utente ed eventualmente ai parenti accompagnatori vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia del Regolamento di Organizzazione e dalla presente Carta dei Servizi.

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

L'utente ha diritto di esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante. Agli utenti che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose, sia in struttura che all'esterno.

L'utente ha diritto di conservare la propria dignità ed il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

La struttura garantisce a tutti gli utenti il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.

Gli utenti ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempimenti o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

L'utente ha la possibilità di personalizzare la propria stanza portandovi oggetti personali a lui cari.

Doveri dell'utente

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

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura;
- È vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, coperte elettriche, etc.) come previsto dal Piano Prevenzione Incendi;
- La Direzione dell'ASP declina ogni responsabilità per i valori lasciati incustoditi;
- L'utente è tenuto a mantenere un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- È consentito l'uso di apparecchi audio-video (TV, HI-FI) nel rispetto della quiete degli altri utenti;
- È vietato fumare nelle camere ed in ogni altro ambiente della struttura;
- Durante la pulizia degli ambienti gli utenti devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale;
- Se i familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne comunicazione al Responsabile della Struttura, segnalando il nominativo della persona incaricata di tali prestazioni;
- L'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale, previa autorizzazione da parte del Responsabile della Struttura, mantenendo all'interno lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli. Non sono ammessi poltrone, sedie imbottite, tendaggi privi di certificazione di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002;



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLIONE FIORENTINO (Arezzo)

- È consentito all'utente la cura ed il riordino della propria camera. Il personale di reparto ha comunque l'obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere con integrazioni o sostituzioni totali del servizio. Tale obbligo riguarda la verifica dello stato di pulizia degli indumenti personali.
- La consumazione dei pasti in camera è prevista per gli utenti ammalati.
- Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera).
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente al Responsabile della Struttura o in sua assenza al Coordinatore dell'area infermieristica.

15. FORME DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato Familiari ed Ospiti

Il Consiglio di Amministrazione, nell'ottica di garantire una democratica rappresentanza degli Ospiti e dei loro parenti, ha disposto in via permanente l'istituzione di un organismo interno di rappresentanza degli Ospiti, denominato "Comitato Familiari ed Ospiti" ed afferente alla struttura e composto da almeno 5 membri, individuati indifferentemente fra gli ospiti ed i loro parenti. Non è permessa all'interno del Comitato la presenza contemporanea dell'ospite e di un suo familiare.

Il Comitato dura in carica tre anni.

Il Comitato svolge compiti di:

- collaborazione con la Direzione per la migliore qualità dell'erogazione del servizio e per la piena e tempestiva diffusione delle informazioni alle famiglie e agli ospiti;
- promozione di iniziative integrative finalizzate ad elevare la qualità di vita degli ospiti.

La costituzione e il funzionamento del Comitato sono regolati da apposito Regolamento.

Le funzioni di segreteria del Comitato vengono svolte da un operatore della struttura denominato "segretario" individuato dalla Direzione.

Il Segretario non è membro del Comitato e non ha diritto di voto.

Il Segretario aiuta il Comitato nell'osservanza del presente regolamento svolgendo ogni adempimento amministrativo che il Comitato è chiamato a svolgere.

Il Segretario partecipa alle riunioni del Comitato per redigerne il verbale.

Il segretario del Comitato svolge i seguenti compiti:

- informa il Presidente del Comitato su ogni necessità amministrativa e da riferirsi al presente regolamento interno;
- redige e custodisce i verbali delle riunioni del Comitato,
- invia gli inviti per lo svolgimento delle riunioni del Comitato;
- affigge nella bacheca le verbalizzazioni del Comitato ed ogni altra informazione che il Comitato desidera portare a conoscenza dei familiari e degli ospiti.

I familiari e gli ospiti vengono messi a conoscenza, a cura della Direzione, in merito alla necessità e all'opportunità di costituire/rinnovare il Comitato.

La Direzione evidenzia ai familiari e agli ospiti, con avviso affisso in bacheca, le modalità di attuazione e di voto per la costituzione/rinnovo del Comitato.

Le modalità di attuazione e di voto per l'elezione del Comitato si svolgono secondo le seguenti prassi:



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLION FIORENTINO (Arezzo)

- tre mesi prima della scadenza naturale del Comitato (cfr. art. 2 del Regolamento) la Direzione richiede formalmente, tramite avviso affisso in bacheca, la disponibilità dei familiari e degli ospiti a candidarsi quali membri del Comitato;
- i candidati non possono essere in numero inferiore ai membri da nominare;
- raccolte le adesioni, la Direzione le comunica a tutti i familiari e gli ospiti tramite avviso esposto in bacheca;
- successivamente la Direzione fissa un periodo di un mese per lo svolgimento delle votazioni;
- la Direzione predispose le schede di voto in cui vengono indicati i candidati;
- per ogni ospite può essere espresso un solo voto da parte di uno dei familiari presenti formalmente nella scheda dell'ospite conservata in amministrazione. Ha diritto di prelazione nell'esercizio del voto, il familiare contraente, cioè colui che si è obbligato all'atto dell'accoglimento;
- il voto è segreto, espresso in forma anonima, inserito in un'apposita urna conservata, per tutto il periodo in cui si svolgono le votazioni, in amministrazione;
- a conclusione del periodo di votazioni, saranno gli stessi familiari candidati, supportati dal segretario, che andranno a costituire il gruppo di lavoro che provvede allo spoglio delle preferenze;
- al termine delle operazioni di spoglio il gruppo di lavoro provvede a verbalizzare i risultati;
- i cinque candidati più votati risulteranno essere i membri del Comitato. A parità di voti prevale la scelta del candidato più anziano d'età. Di ciò la Direzione dà formale comunicazione all'interessato.

Il nuovo Comitato promuove, come prima azione, la definizione dell'ordine del giorno della prima riunione del Comitato stesso includendo la nomina del Presidente.

La Direzione provvede a dare diffusione tramite affissione in bacheca sia della nomina del Comitato che del suo Presidente.

Ogni familiare eletto conserva la sua qualità di membro del Comitato fintanto che l'ospite risiede nella struttura. Qualora, durante il periodo di nomina, il familiare perda la sua titolarità di "familiare" di un anziano ospite, è cura del Comitato attingere dalla graduatoria dei non eletti per reintegrare il componente venuto meno.

Qualora ciò non fosse possibile il Comitato potrà continuare ad operare fino ad un numero di 3 membri. Al di sotto di tale numero il Comitato è da ritenersi sciolto e in tal caso la Direzione dovranno provvedere ad una nuova costituzione del Comitato stesso.

Nella prima riunione i membri del Comitato eleggono al loro interno il Presidente.

Sono suoi compiti:

- convocare le riunioni di Comitato redigendone l'ordine del giorno;
- verificare la corretta attuazione del presente regolamento;
- favorire ogni possibile comunicazione con i familiari degli ospiti;
- mantenere i rapporti con la Direzione;
- farsi portavoce presso la Direzione delle problematiche concernenti gli ospiti e i familiari.



“ENTE SERRISTORI”

CASTIGLIONE FIORENTINO (Arezzo)

Il Segretario del Comitato fa pervenire alla Direzione, almeno 10 giorni prima, idonea convocazione, predisposti dal Presidente, della riunione del Comitato contenente data, ora e ordine del giorno.

I componenti del Comitato sono chiamati a partecipare regolarmente alle sedute che si svolgono almeno 2 volte all'anno. Le sedute del Comitato sono valide se vi partecipano almeno tre membri. Le determinazioni sono valide con il voto favorevole di almeno tre membri.

Il Comitato si riunisce nella Sala riunioni della struttura.

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 a tutti gli utenti della propria struttura dei questionari di gradimento.

I questionari, una volta compilati, devono essere inseriti nelle apposite urne ubicate all'ingresso della struttura, in modo tale da garantire l'anonimato. I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Amministrazione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I reclami ed i suggerimenti

L'utente può inoltrare segnalazioni e suggerimenti o reclami, compilando appositi moduli presenti in RSA all'interno di appositi espositori e depositarlo nella Cassetta dei Suggerimenti collocata nell'ingresso a piano terra.

L'Amministrazione, in seguito a verifica ed approfondimento del reclamo e nel caso di disservizio e analisi delle sue cause, provvederà a rispondere indicando l'azione di miglioramento apportata.

22 Febbraio 2023