RESIDENZA SOCIO – SANITARIA "PIO ISTITUTO CAMPANA"
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Seravezza (Lu)



Carta dei Servizi

Anno 2025

Indice

1. PREMESSA PAG. 4
1.1 Obiettivi della Carta dei Servizi PAG. 4
1.2 Valori di riferimento della Carta dei Servizi PAG. 4
1.3 Principi ispiratori della Carta dei Servizi PAG. 5
1.4 Strumenti PAG. 6
1.5 Tutela PAG. 6
1.6 Normativa di riferimento PAG. 6
2. CHI SIAMO PAG. 7
2.1 Il Pio Istituto Campana PAG. 7
2.2 La nostra storia PAG. 8
2.3 La nostra *mission* PAG. 8
2.4 Dove siamo PAG. 9
2.5 La nostra organizzazione PAG.10
3. LA STRUTTURA PAG.11
3.1 Le camere PAG.12
3.2 La sala comune PAG.12
3.3 La sala da pranzo PAG.12
3.4 Accessibilità dell' utenza PAG.13
4. I SERVIZI DELLA NOSTRA RESIDENZA PAG.13
4.1 Termini e definizioni PAG.13
4.2 Servizi per anziani non autosufficienti PAG.14
4.2.1 Come si accede al servizio RSA PAG.15
4.2.2 Come si accede al servizio Centro Diurno PAG.16
4.2.3 Cosa offriamo PAG.17
4.2.4 Organizzazione della vita comunitaria PAG.19
4.2.5 Quanto costa PAG.19
4.2.6 Prestazioni comprese nella retta PAG.20
4.2.7 Ricovero ospedaliero e altre assenze PAG.21
4.3 Le nostre prestazioni PAG.22
4.3.1 I servizi amministrativi PAG.22
4.3.2 I medici e la consulenza medica specialistica PAG.22
4.3.3 Gli infermieri PAG.23
4.3.4 La Fisioterapista PAG.23
4.3.5 L' Animazione PAG.24
4.3.6 La cura e l' assistenza dell' ospite PAG.25
4.3.7 L' equipe multidisciplinare PAG.26
4.3.8 La nostra cucina interna PAG.26
4.3.9 Lavanderia e guardaroba PAG.27
4.3.10 Servizio di barbiere, parrucchiere e podologia PAG.27
4.3.11 L' assistenza religiosa PAG.27
4.3.12 La composizione della salma PAG.27
5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI PAG.28
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI PAG.29
6.1 L' orario delle visite PAG.29
6.2 Alloggio PAG.30
6.3 Comunicazioni con l'esterno PAG.30
6.4 Diritti dell' utente PAG.30
6.5 Doveri dell' utente PAG.31
7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE PAG.32

7.1 Il Comitato dei familiari PAG.32
7.2 I reclami ed i suggerimenti PAG.33
7.3 Il volontariato PAG.33
ALLEGATO 1 – CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEGLI ANZIANI NELLE ISTITUZIONI PAG.35
ALLEGATO 2 – LETTERA DI ACCOGLIENZA PAG.39
ALLEGATO 3 - SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO PAG.42
ALLEGATO 4 - SCHEDA RECLAMO PAG.43

1. PREMESSA

1.1 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è rivolta agli anziani, ai loro familiari ed ai cittadini che usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della Residenza Socio – Sanitaria "Pio Istituto Campana". Essa costituisce:

- **uno strumento di conoscenza** per capire come è organizzato il servizio di assistenza residenziale e semiresidenziale erogato dall' Azienda, in base a quali principi opera , come si può usufruire di tale servizi e chi sono i responsabili di questi ultimi
- **uno strumento di valutazione** per verificare se i servizi sono resi come descritto, con le caratteristiche promesse, nel rispetto dei principi dichiarati e se corrispondono alle esigenze degli anziani
- **uno strumento di tutela** per assicurare all'utente l'assistenza di cui necessita e il rispetto della propria dignità di persona
- **uno strumento di crescita** perché stimola il confronto continuo fra l'Azienda, il gestore dei servizi esternalizzati e gli utenti
- **uno strumento di comunicazione** delle conoscenze e competenze tecniche degli operatori della Struttura, della loro professionalità ed esperienza oltre che del loro generale interesse al mondo degli anziani

1.2 VALORI DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

I valori di riferimento della presente Carta dei Servizi, su cui si basa la filosofia dell'Azienda ed ai quali l'intera organizzazione deve costantemente uniformarsi , sono i seguenti:

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

L'Azienda intende dare concreta applicazione ai principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

La presente Carta dei Servizi, salvo modifiche, è valida fino alla successiva revisione.

1.3 PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi cui si attiene l' ASP "Pio Istituto Campana" nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

- **Eguaglianza , Appropriatezza e Personalizzazione dell'assistenza.**

  L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli ospiti.

  Le regole riguardanti gli ospiti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti.

  La struttura si impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

  L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

  In particolare, questa struttura, adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo utente; a tal fine viene redatto, per ciascun assistito, un Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.).

- **Imparzialità.**

  La struttura ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia, professionalità ed imparzialità.

- **Continuità.**

  L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni.

  Nel caso si verificasse, per eventi fortuiti o causa maggiore, un funzionamento irregolare o l' interruzione del servizio, la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

- **Diritto di scelta.**

  Ove sia consentito dalla vigente legislazione, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

- **Partecipazione.**

  La struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione di coloro che usufruiscono delle prestazioni erogate dall'Ente.

  L'ospite o il parente può partecipare alla vita della struttura attraverso le modalità contemplate nella presente Carta dei Servizi.

Può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; la struttura darà riscontro circa le segnalazioni e le proposte formulate.

- **Efficacia ed Efficienza.**

  Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia; la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

1.4 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 e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli utenti.

- **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 utenti 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.

1.5 TUTELA

- **Procedura di reclamo**

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

1.6 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Le principali fonti normative di riferimento per la redazione della presente Carta dei Servizi sono le seguenti:

- 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 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 26/4/2004 "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 delib. C.R.T n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.";
- L.R.T. 28 dicembre 2009, n.82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato ", così come modificata dalla L.R.T. n.21/2017, dalla L.R.T. n.70/2017 e dalla L.R.T. n.1/2020;
- D.P.G.R.T. 11 agosto 2020 n.86 "Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n.82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato) ";
- Deliberazione della Giunta Regione Toscana n. 398 del 07/04/2015 "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 Regionale Toscana n. 995 del 11/10/2016 "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".

2. CHI SIAMO

2.1 Il PIO ISTITUTO CAMPANA

La Residenza Socio Sanitaria "Pio Istituto Campana" è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona e trae la sua origine dalla trasformazione dell'Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza denominata "Pio Istituto Campana", effettuata in applicazione della Legge Regionale Toscana n. 43/2004, in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona.

In particolare, la Residenza Socio Sanitaria "Pio Istituto Campana" divenuta Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, prosegue l'opera e le attività di gestione della Casa di Riposo operando nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, educativa e riabilitativa a favore di anziani e disabili, in convenzione con l'Azienda USL Toscana Nordovest ed i Comuni della zona distretto Versilia.
La struttura è autorizzata per l'assistenza in regime residenziale di n. 64 anziani prevalentemente non autosufficienti e n.7 in regime semiresidenziale.

2.2 LA NOSTRA STORIA

Il Pio Istituto Campana nasce a Seravezza il 4 Novembre 1793 per volontà del Cav. Ranieri Campana che, alla propria morte il 29 marzo 1792, aveva disposto per lascito testamentario che tutti i propri averi servissero a questa opera benefica. Il fondatore volle che vi fossero accolti tutti i vecchi e gli orfani, di qualunque età e sesso, non in grado di provvedere a sé stessi; i giovani venivano invece istruiti per essere messi in grado di guadagnarsi da vivere e riuscire utili alla società. Gli orfani maschi venivano tenuti nell'Istituto, fino a diciotto anni, imparando in questo tempo ad esercitare un mestiere. Al compimento del diciottesimo anno venivano avviati al lavoro che avevano imparato, forniti di "venti scudi" per acquistare gli strumenti necessari, lenzuola, un saccone, coperte ed altri oggetti di prima necessità. Le giovinette venivano istruite nell'economia domestica e in tutte le attività della buona madre di famiglia oltre che nella dottrina cristiana.
In particolare venivano istruite nel cucito: erano le stesse ragazze che cucivano i panni necessari a vestire i convittori; la produzione eccedente veniva venduta in utile dell'Istituto. Non c'era un limite di età per le femmine; esse potevano rimanere nell'istituto finché non avessero trovato marito: allora venivano dotate di trenta scudi e restituite alla società.
Fino a pochi lustri fa il Pio Istituto Campana, divenuto nel frattempo una I.P.A.B. in base alla legge del 1890, ha coniugato l'assistenza agli anziani , erogata nella villa donata all'Ente dai coniugi Pellizzari e poi demolita per consentire la costruzione della attuale RSA (in funzione dal 1995), con l'accoglienza dei bambini nell'asilo situato nell'edificio adiacente alla RSA e gestito dalle Suore della Congregazione delle figlie di Nostra Signora del S. Cuore.

2.3. LA NOSTRA *MISSION*

Gli scopi istituzionali dell'ASP "Pio Istituto Campana", così come definiti dallo Statuto aziendale, sono i seguenti:

- provvedere all'accoglienza, anche temporanea, di anziani non autosufficienti, adulti inabili ed anziani autosufficienti o che presentino un modesto grado di dipendenza psicologica o fisica di ambo i sessi, sia in regime residenziale che diurno, offrendo loro prestazioni di

assistenza sociale e sanitaria, capaci di rispondere al modificarsi dei bisogni di vita e di salute, nell'ottica del mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale del soggetto assistito;

- valorizzare l'integrità individuale degli ospiti perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e reinserimento del singolo nell'ambito della realtà sociale di appartenenza;
- provvedere all'erogazione dei servizi ai propri ospiti e/o a favore di terzi soggetti pubblici o privati;
- attivare ed organizzare, nell'ambito delle scelte programmatiche elaborate dagli enti locali territoriali e dalle strutture che operano nel campo sociale ed assistenziale, ogni iniziativa volta ad assicurare le prestazioni socio assistenziali a favore di anziani, portatori di handicap, nuove povertà, emarginati e soggetti più deboli;
- provvedere, sulla base di quanto richiesto dalle normative di settore, all'attivazione di nuovi servizi a favore di persone autosufficienti e non autosufficienti, anche in collaborazione con soggetti pubblici e/o privati, attraverso la creazione di nuove strutture per l'erogazione di prestazioni domiciliari a carattere sociale ed assistenziale;
- perseguire l'attuazione di modelli coordinati di intervento, provvedendo – secondo le esigenze territoriali - alla gestione di residenze e tipologie di servizi diverse, condividendo metodologie di intervento e qualità delle prestazioni, ivi compresa la formazione del personale.

2.4. DOVE SIAMO

La Residenza Socio – Sanitaria "Pio Istituto Campana" è situata in Seravezza, Via F.Donati n.100/104 .

Il nostro recapito completo è il seguente :

Residenza Socio – Sanitaria "Pio Istituto Campana" – A.P.S.P.
Via F.Donati n.100/104
55047 – Seravezza (Lu)
Tel : 0584/756146 – 0584 756123
Fax : 0584 756402
e-mail: info@piocampana.it
sito web: www.piocampana.it

2.5. LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'ASP "Pio Istituto Campana" ha adottato uno statuto ed un regolamento che prevedono la seguente struttura organizzativa :

Organi di indirizzo:

- Consiglio di Amministrazione

Organi di gestione:

- Direttore

Organi di controllo:

- Collegio dei Revisori

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi e i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque membri compreso il Presidente: quattro membri sono nominati dal Comune di Seravezza ed un membro è, di diritto, il parroco pro tempore della Chiesa dei SS. Lorenzo e Barbara in Seravezza, così come previsto dalle tavole di fondazione dell' IPAB dalla quale proviene l'Azienda.

Il Presidente

E' il legale rappresentante dell'Azienda; esercita le funzioni che gli sono attribuite dalla legge, dallo Statuto e dai regolamenti interni. In particolare, promuove e dirige l'attività del Consiglio di Amministrazione, cura l'osservanza dello Statuto e dei regolamenti, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, determinando l'ordine del giorno degli argomenti da trattare in ciascuna adunanza, riferisce periodicamente al Sindaco di Seravezza sull'andamento della gestione aziendale e sullo stato di attuazione dei piani aziendali; vigila sul generale andamento dell'Azienda e partecipa alla definizione di accordi, conferenze di programma e di servizi, istruttorie pubbliche ed altre similari iniziative aventi per oggetto l'esercizio delle attività affidate all'Azienda. Sviluppa, inoltre, ogni utile iniziativa di collegamento con le Amministrazioni pubbliche, con gli operatori e soggetti privati, con le espressioni organizzate dell'utenza e del volontariato e con ogni altra organizzazione interessata al campo dell'attività nel quale opera l'Azienda ed assume, sotto la propria responsabilità, i provvedimenti di competenza del Consiglio

di Amministrazione quando l'urgenza sia tale da non permetterne la tempestiva convocazione. Rappresenta l'Azienda in giudizio, previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione.
Attualmente il Presidente è il dott. **Salvatore Daniele Spina**.

Il Direttore

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; sono riconosciuti al Direttore autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'Azienda verso l'esterno.
Il Direttore è altresì responsabile dell'organizzazione e della gestione delle attività e della vigilanza degli aspetti qualitativi dei servizi forniti agli assistiti.
Il Direttore rappresenta l'interlocutore ed il punto di riferimento per i familiari e l'assistito e per i competenti servizi sociosanitari che lo hanno in carico.
Attualmente il Direttore è la d.ssa **Eugenia Stefanini** .

Il Collegio dei Revisori

Il Collegio dei Revisori, composto da un membro di nomina comunale, esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'A.S.P. ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione.
Attualmente il Collegio dei Revisori è composto da:

dott. **Roberto Sclavi** **Revisore Unico**

3. LA STRUTTURA

Il Pio Istituto Campana ospita i propri residenti in un edificio di proprietà sito in Seravezza capoluogo, recentemente ampliato mediante ristrutturazione del fabbricato adiacente alla RSA, ex sede del Centro Diurno.
L'immobile originario ha pianta a "L" ed è costituito da un piano seminterrato, un piano terra e tre piani rialzati.
Nel piano seminterrato sono situati l'ambulatorio medico, una palestra per fisioterapia e riabilitazione, una cappella, attrezzeria per gli animatori-educatori, lavanderia e stireria , un locale per i servizi di barbiere e parrucchiera.

Al piano terra sono collocate un'ampia sala – soggiorno, la sala da pranzo, la cucina , una stanza per lavaggio stoviglie, la dispensa, la saletta per fumatori, bagni e spogliatoio per il personale e bagni per gli ospiti.

Negli altri piani sono situate le camere singole, doppie e triple.

Al secondo piano è situata l'infermeria .

La nuova ala della RSA è costituita da piano terra e primo piano; al primo piano, già in funzione dal mese di ottobre 2020, sono situate sei camere a due letti con annessi servizi; al piano terra sono situate due camere singole e tre camere a due posti letto con annessi servizi.

I locali per l'attività amministrativa sono situati in un fabbricato adiacente alla RSA sito in piazza Ponte Nuovo n.4 a Seravezza, agevolmente accessibili dal resede della RSA.

La Residenza è inoltre dotata di un ampio giardino in cui, oltre a passeggiare e rilassarsi, si possono effettuare attività di giardinaggio.

3.1 LE CAMERE

Le camere sono dotate di arredi idonei alle necessità degli ospiti.

Per ogni posto letto sono previsti:

- letto elettrico ad altezza variabile, a tre snodi e quattro sezioni corredato di materasso ad alta prevenzione delle piaghe da decubito
- servizio di chiamata e telefono autonomo
- comodino – servetto per disabili
- armadio individuale con cassettiera

Tutte le camere sono dotate di bagno attrezzato per non autosufficienti e di impianto di ricambio e filtraggio dell'aria; tutte le stanze della nuova ala ed alcune del fabbricato originario sono provviste di impianto di condizionamento.

3.2 LA SALA COMUNE

Nell'immobile originario è situata una sala spaziosa e luminosa dove gli ospiti trascorrono la giornata quando non è possibile usufruire del giardino. Essa è dotata di:

- apparecchio TV, lettore DVD VHS per la visione di films, uno stereo per l'ascolto della musica
- monitor interattivo multi - touch
- una libreria per gli ospiti
- arredi specifici tra cui poltrone e poggiapiedi, tavolini e sedie per le varie attività.

3.3 LA SALA DA PRANZO

Sono presenti tre sale da pranzo: una nell'immobile originario, molto luminosa ed accogliente, adiacente alla sala comune; le altre due, più piccole, nella nuova ala.

3.4 ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA

Alla struttura si accede sia attraverso il cancello pedonale che si apre sulla Via F. Donati sia dall'ingresso carrabile che si apre sulla Via XXIV Maggio, idoneo anche per l'entrata dei mezzi di emergenza o attrezzati.

Una volta entrati, al piano terra si trovano le indicazioni per raggiungere i vari locali della struttura, le uscite di emergenza ed i presidi previsti dal piano antincendio.

Ogni piano della Struttura "storica" è raggiungibile con due ascensori, di cui uno più ampio porta lettighe; un terzo ascensore è presente nella nuova ala .

All'inizio di ogni rampa di scale della Struttura "storica", sia principale che secondaria, sono presenti barriere proteggi scale collegate all'impianto antincendio.

Ad ogni piano è presente la planimetria 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.

Ogni ospite o visitatore non deambulante autonomamente può accedere all'edificio, al giardino ed alle stanze interne in quanto non sussistono barriere architettoniche.

L'ascensore della sede amministrativa scende sino al piano seminterrato di quest'ultima da cui si accede ad una corte interna che mette in comunicazione l'intera struttura con il centro del paese di Seravezza.

4. I SERVIZI DELLA NOSTRA RESIDENZA

4.1 TERMINI E DEFINIZIONI

1. Titolo d'acquisto : il documento rilasciato dai servizi competenti all'assistito, destinato alla Residenza scelta dall'assistito nel quale sono indicati il corrispettivo sanitario e sociale.
2. Corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto : importo della quota sanitaria determinata dalla Regione Toscana a carico del Servizio Sanitario.
3. Corrispettivo sociale del titolo d'acquisto : importo di parte sociale del titolo d'acquisto indicante quanto pagato dal cittadino e eventualmente versato dall'Ente Pubblico alla Residenza sotto forma di intervento economico integrativo, a copertura della parte residua della quota sociale (compartecipazione).
4. Variazioni dello stato di salute : variazioni del grado di non autosufficienza dell'assistito, conseguenti alla rivalutazione dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) dell'AUSL e variazione delle condizioni socio sanitarie dell'assistito (ad esempio a seguito di evento patologico o traumatico) che dovranno trovare corrispondenza nella cartella personale dello stesso assistito tenuta presso la struttura.

5. Impegnativa - modulo : documento che conferma l'ammissione dell'assistito nella residenza e che è inviato dai servizi competenti prima dell'ingresso, alla stessa e all'assistito (o suo legale rappresentante).
6. Servizi competenti: le istituzioni e gli uffici che, in base alla specifica organizzazione territoriale, esercitano la funzione di individuare e gestire le risposte ai bisogni degli assistiti.
7. Legale rappresentante dell'assistito : la persona indicata con provvedimento formale dell'autorità giudiziaria quale soggetto incaricato di tutelare la cura e gli interessi dell'assistito.
8. Progetto Assistenziale Personalizzato (nel seguito, per brevità, denominato PAP): il progetto elaborato dall'UVM, sintetizzato in apposita Scheda. Ai fini della garanzia della personalizzazione dell'intervento e la continuità del percorso assistenziale, la Scheda PAP che l'UVM trasmette alla Struttura deve essere corredata di tutte le schede e le scale somministrate per la valutazione del bisogno secondo il modello previsto dalla normativa regionale vigente, affinché la definizione del Piano Assistenziale Individuale (nel seguito, per brevità, denominato PAI) da parte della Struttura sia coerente con quanto definito in sede di UVM e concertato con la famiglia.

4.2 SERVIZI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI.

Il Pio Istituto Campana eroga prestazioni sanitarie, socio sanitarie, assistenziali e di recupero, sia in regime residenziale che semiresidenziale, a persone anziane e disabili, prevalentemente non autosufficienti, che necessitano di essere inserite in un contesto abitativo integrato dotato di servizi di sostegno.
La struttura eroga attualmente i seguenti servizi, in regime convenzionale con l'Asl Toscana Nordovest ed i sette Comuni della Versilia:

- assistenza in regime residenziale di anziani non autosufficienti ed adulti inabili, organizzata in nuclei assistenziali
- assistenza in regime semiresidenziale di utenti non autosufficienti
- interventi assistenziali a domicilio, su richiesta del Comune di Seravezza

L'inserimento in Struttura può essere:
- di carattere temporaneo, in caso di non autosufficienza temporanea o quale sollievo alla famiglia per un periodo limitato
- di carattere temporaneo in situazioni di urgenza in seguito a dimissioni ospedaliere
- di carattere permanente, quando la famiglia non é più in grado di prendersi cura dell'anziano o le condizioni dell'anziano non consentano la permanenza nel proprio domicilio

4.2.1. Come si accede al servizio RSA

Ingressi con titolo di acquisto

Il Pio Istituto Campana, essendo una Struttura accreditata e firmataria dell'apposito accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio – sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti previsto dalle delibere GRT n. 398/2015 e 995/2016, è inserita sul Portale della Regione Toscana dedicato all'offerta sociosanitaria residenziale toscana (Portale RSA) e, pertanto, risulta fra le Strutture che possono essere liberamente scelte dai cittadini toscani provvisti del c.d. titolo di acquisto erogato dal sistema pubblico.

Coloro che vogliono accedere alla Struttura con modalità convenzionata devono rivolgersi al Punto Insieme del Comune in cui risiedono ai fini della valutazione del bisogno.

Il Punto Insieme del Comune attiverà l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) per la valutazione del grado di non autosufficienza del soggetto a seguito della quale proporrà o meno l'inserimento in graduatoria di priorità delle persone in attesa di ammissione in struttura.

Raggiunto il proprio posto in lista di attesa sarà cura dei servizi socio sanitari territoriali competenti comunicare all'interessato la possibilità di ingresso in struttura.

Gli utenti in possesso del PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato), dopo aver ricevuto la comunicazione del diritto al titolo di acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali, hanno dieci giorni lavorativi di tempo per indicare la Struttura prescelta tra quelle riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale toscana e per comunicare la scelta ai servizi competenti i quali autorizzano l'ospitalità presso la Struttura prescelta entro i successivi due giorni lavorativi .

Successivamente l'assistito, i Servizi competenti e la Struttura concorderanno la data di ingresso in quest'ultima, la quale sarà preceduta dall'invio alla Struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante) di un' Impegnativa – Modulo contenente la documentazione e le informazioni necessarie, fra cui, in particolare : il PAP (Progetto Assistenziale Personalizzato) contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione; le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate, l'indicazione del corrispettivo sanitario giornaliero del titolo di acquisto come stabilito dalla Regione Toscana, l'indicazione del corrispettivo sociale giornaliero del titolo di acquisto a carico del Comune di residenza dell'assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso.

La Struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento dell'assistito, confermerà l'avvenuta ammissione ai servizi competenti e provvederà ad aggiornare i dati relativi alla disponibilità dei posti letto sul portale regionale dedicato all'offerta residenziale modulo base.
La Struttura non potrà rifiutare l'inserimento di un assistito , anche proveniente da altra Zona – Distretto o da altra AUSL della Toscana che abbia esercitato il diritto di scelta , in relazione al quale sia stato autorizzato il titolo di acquisto , compatibilmente con la disponibilità di genere nelle camere plurime e compatibilmente con le tipologie di modulo assistenziale previsto dal PAP.

Ingressi privati

La domanda di accesso privato viene inoltrata dall'utente o dal suo amministratore di sostegno/tutore direttamente alla Residenza Socio – Sanitaria Pio Istituto Campana.
La domanda al momento della presentazione viene inserita in due graduatorie distinte in base alla residenza del soggetto nel Comune di Seravezza o in altro Comune e in base alla data di presentazione della domanda stessa.
Qualora vi siano posti liberi la direzione dell'Azienda provvede a chiamare dapprima i residenti del Comune di Seravezza , in ordine di inserimento nella graduatoria , e successivamente , in caso di nessuna richiesta di ingresso da parte di questi ultimi, i residenti fuori Comune, sempre in ordine di graduatoria.
In caso di accettazione l'ingresso sarà preceduto da un colloquio con l'utente e/o i suoi familiari in occasione del quale verrà consegnata alla Struttura la documentazione amministrativa e sanitaria ritenuta necessaria e sottoscritta la documentazione di ammissione; la Direzione provvederà a fornire delucidazioni in merito ai servizi offerti e al funzionamento in generale della Struttura, oltre che a consegnare copia della presente Carta dei Servizi ed altro materiale informativo.

4.2.2. Come si accede al servizio Centro Diurno

Ammissione al servizio in posto convenzionato

Le domande di accesso e la relativa graduatoria per i posti convenzionati sono gestite dall'ASL Toscana Nordovest zona distretto Versilia.
Le domande vanno inoltrate ai Punti Insieme dislocati sul territorio.
Il Pio Istituto Campana ha sottoscritto una convenzione con l'Azienda USL per l'erogazione di servizi socio-assistenziali in forma semiresidenziale per n.7 soggetti non autosufficienti.
In considerazione di tale accordo e della normativa regionale in essere, per accedere al servizio Centro Diurno, l'anziano non autosufficiente o un suo familiare, devono rivolgersi all'Assistente Sociale del distretto ASL di residenza o al Punto Insieme.

Questi attiveranno l'Unità di Valutazione Multidimensionale che provvederà alla valutazione dei bisogni socio-sanitari dell'anziano e all'elaborazione del programma assistenziale personalizzato.
In base alla progressiva disponibilità di posti, l'Azienda USL comunicherà sia al residente che al Pio Istituto Campana i nominativi degli utenti che potranno accedere al servizio.
Qualora vi siano posti liberi, il Pio Istituto Campana provvede a comunicare la disponibilità del posto all'ufficio competente dell'Azienda USL che si incarica di contattare il primo utente della graduatoria per programmare l'ingresso.
L'utente o i suoi familiari dovranno rivolgersi alla struttura per ricevere informazioni relative ai servizi offerti ed ulteriori notizie sul funzionamento del Centro Diurno e per organizzare l'avvio del servizio.
In tale occasione vengono anche raccolte le informazioni necessarie a predisporre l'accoglienza e viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi ed altro materiale informativo.
Ammissione al servizio in posto privato
Per l'ammissione al servizio in posto privato di Centro Diurno viene applicata la procedura prevista per la copertura di posti residenziali privati .

4.2.3. Cosa offriamo

Servizio RSA

Viene garantito un servizio di tipo alberghiero e prestazioni sanitarie comprensivi di:

- vitto
- alloggio in camera singola, doppia o tripla
- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio
- servizio di barbiere
- servizio di podologia, ove previsto dal PAI
- servizio di parrucchiere
- 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 presso la Struttura
- lavaggio e stiratura indumenti personali presso la Struttura
- assistenza socio-sanitaria di base sulle 24 h, programmata secondo il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e

periodicamente rivisto e aggiornato, e nel rispetto dei parametri definiti dalla Regione Toscana

- servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse programmato sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato
- assistenza infermieristica sulle 24 h erogata da infermieri professionali abilitati a termini di legge, programmata sulla base del 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

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale (di seguito MMG) convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale oltre che, per gli utenti inseriti nei nuclei cognitivo e vegetativo, da medici specialisti scelti dall'Azienda.

I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

L'assistenza comprende il servizio di prenotazione delle visite specialistiche prescritte dai MMG.

Servizio CD

Tale servizio, fruibile **tutti i giorni feriali dalle h. 8.30 alle h.17.30 , salvo specifiche richieste di prolungamento dell'orario o di frequenza in giorno festivo**, è comprensivo delle seguenti prestazioni:

- vitto
- attività di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio
- assistenza religiosa
- pulizia quotidiana degli ambienti comuni; il servizio di pulizia garantisce la sanificazione quotidiana dei bagni, degli spazi e dei servizi comuni
- assistenza socio-sanitaria di base, programmata secondo il piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso e periodicamente rivisto e aggiornato
- assistenza infermieristica programmata sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato

- servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse programmato sulla base del piano di assistenza individualizzato, redatto dall'equipe multidimensionale al momento dell'ingresso in residenza e periodicamente rivisto e aggiornato
- servizio di trasporto da e per la struttura secondo i programmi individuali di intervento

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale (di seguito MMG) convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale .

I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale.

Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

4.2.4. Organizzazione della vita comunitaria

La Struttura si impegna:

a) a garantire agli assistiti la massima libertà, compatibilmente con il loro stato di salute e con l'organizzazione interna , nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e delle abitudini degli stessi , ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di visita in struttura agli animali d'affezione;

b) a favorire il mantenimento della relazione tra gli assistiti e i loro familiari e/o la loro rete amicale , avendo cura che anche gli operatori mantengano le competenze relazionali indispensabili affinché ciò avvenga;

c) a consentire l'accesso libero durante le ore diurne (8 -20), possibilmente previa prenotazione delle visite, e a concordare, nelle restanti ore, l'accesso alla Struttura da parte di familiari e amici degli assistiti, fatte salve, per il rispetto della privacy, le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale e terapia e dei pasti, indicate nel regolamento della Struttura ;

d) a favorire la partecipazione a iniziative sociali, di tempo libero, religiose e culturali zonali anche con il coinvolgimento del comitato dei parenti e/o di associazioni di tutela e volontariato, favorendo, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

4.2.5. Quanto costa

<u>Utenti residenziali con titolo di acquisto e utenti in Centro Diurno convenzionato</u>

La retta giornaliera è composta da una quota sanitaria a carico della AUSL e da una quota sociale posta in tutto o in parte a carico e corrisposta dall'assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie.

Per **l'anno 2025** la quota sociale a carico dell'utente del **Servizio RSA,** determinata dalla Struttura, ammonta a **€. 56,00,** così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

Per **l'anno 2025** la retta sociale giornaliera per la frequenza del **Centro Diurno**, ammonta a **€. 34,87.**

La quota sociale può essere parzialmente a carico dell'utente, nella misura determinata secondo i criteri previsti da apposito regolamento adottato a livello zonale, che tengono conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato, ove obbligato alla contribuzione; la restante parte della retta sociale è a carico del Comune di provenienza.

La quota sanitaria è invece sempre a carico dell'Azienda Sanitaria.

E' richiesto un modesto contributo per il servizio di trasporto, che viene determinato in base alla distanza dell'abitazione dell'utente rispetto alla Struttura.

Utenti residenziali privati

La retta giornaliera residenziale per gli utenti privati per l'**anno 2025** ammonta a **€. 112,00** per il periodo 01.01.2025 – 31.03.2025 ed a **€. 115,00** per il periodo 01.04.2025 – 31.12.2025.

La retta giornaliera per la frequenza del Centro Diurno da parte di utenti privati, per l'**anno 2025** ammonta a **€. 66,00.**

4.2.6. Prestazioni comprese nella retta

Sono comprese nella retta le prestazioni assistenziali , l'assistenza alberghiera comprensiva dell'alloggio, vitto, biancheria da camera e lavanderia biancheria piana ed indumenti personali dell'ospite, il servizio di parrucchiera (nei termini di seguito specificati) per gli utenti in regime residenziale.

Sono inoltre compresi nella retta i materiali per medicazione, i presidi per l'incontinenza ed il servizio di podologo per gli utenti in regime residenziale.

Sono invece esclusi dalla retta la fornitura degli indumenti personali , i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.), gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni alla Struttura se non organizzati da quest'ultima, protesi (ad esclusione di quelle a carico del Servizio Sanitario Nazionale) , manicure e pedicure a carattere estetico , trattamenti presso la parrucchiera se diversi da quelli offerti dalla Struttura, eventuali integratori dietetici non forniti dall'Azienda Asl , spese farmaceutiche di preparati non forniti dal SSN e relativo ticket.

4.2.7 Ricovero ospedaliero e altre assenze : conservazione del posto e pagamento retta

Utenti residenziali con titolo di acquisto

Ai soggetti ospitati in regime residenziale è assicurato il mantenimento del posto in caso di :

- ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni
- assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni

Nei casi sopra indicati :

- per la parte di quota sanitaria l'AUSL sospende l'erogazione del contributo
- per la parte di quota sociale verrà riconosciuta alla Struttura il 70% della stessa

Tale percentuale di quota sociale è a totale carico del Comune se per il ricovero non vi è compartecipazione al pagamento da parte dell'utente e/o dei familiari; se invece l'utente e/o i familiari tenuti contribuiscono al pagamento della retta di parte sociale in misura pari o superiore al 70%, la quota dovuta per il mantenimento del posto rimane a loro carico; nel caso in cui l'utente e/o i familiari compartecipino in misura inferiore al 70% della retta di parte sociale, questi continuano a versare alla Residenza la loro quota e la differenza è corrisposta dal Comune.

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni è facoltà della Struttura concordare direttamente con l'assistito il mantenimento del posto con oneri stabiliti in % sulla quota sociale a carico dell'assistito stesso.

Utenti in Centro Diurno convenzionato

Ai soggetti ospitati in regime semiresidenziale è assicurato il mantenimento del posto, purché l'assenza sia autorizzata dal servizio sociale territoriale, in caso di :

- assenze per motivi sanitari o ricoveri ospedalieri fino a 20 giorni nell'anno
- assenze per motivi familiari fino a 10 giorni nell'anno
- assenze per soggiorni climatici fino a 15 giorni nell'anno

Nei casi sopra indicati verrà riconosciuta alla Struttura il 70% della quota sociale.

Tale percentuale di quota sociale è a totale carico del Comune se per la frequenza al Centro Diurno non vi è compartecipazione al pagamento da parte dell'utente e/o dei familiari; se invece l'utente e/o i familiari tenuti contribuiscono al pagamento della retta di parte sociale in misura pari o superiore al 70%, la quota dovuta per il mantenimento del posto rimane a loro carico; nel caso in cui l'utente e/o i familiari compartecipino in misura inferiore al 70% della retta di parte sociale, questi continuano a versare alla Residenza la loro quota e la differenza è corrisposta dal Comune.

Utenti residenziali privati

Ai soggetti ospitati in regime residenziale è assicurato il mantenimento del posto in caso di :

- ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni
- assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni

Nei casi sopra indicati dovrà essere versata alla Struttura il 70% della quota giornaliera.
In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni , è possibile concordare con la Struttura il mantenimento del posto con oneri stabiliti nel 100% della quota giornaliera.

4.3. LE NOSTRE PRESTAZIONI

4.3.1. I Servizi amministrativi

Tutte le pratiche amministrative relative all'ammissione, dimissione e comunque connesse con la permanenza dell'utente nella struttura vengono svolte presso l'Ufficio Amministrativo, aperto al pubblico nel seguente orario : **tutti i giorni, escluso festivi, dalle h. 9.00 alle h.13.00 ; il martedì ed il giovedì l'ufficio rimane aperto anche nel pomeriggio nel seguente orario: dalle 15.00 alle 17.00.**
Le impiegate addette a tali pratiche sono le sigg.re **Sandra Novani e Irene Mazzucchi.**
Il Direttore inoltre è a disposizione dei familiari e dei rappresentanti legali dell'ospite previo appuntamento , dal lunedì al sabato, sia la mattina che il pomeriggio.

4.3.2. I medici e la consulenza medica specialistica

Durante il giorno garantiamo ai nostri ospiti l'assistenza medica tramite il medico di medicina generale convenzionato con la Regione, scelto dall'ospite al momento dell'ingresso, mentre durante la notte è la guardia medica ad occuparsi delle emergenze. È inoltre possibile usufruire delle visite specialistiche dei medici dell'Azienda USL .
Attualmente in struttura effettuano accessi programmati tredici MMG secondo un calendario di massima concordato con il coordinatore infermieristico.
I familiari possono, in tali giornate, parlare con il MMG o prendere contatti con lo stesso per un eventuale colloquio.
Inoltre, al fine di garantire una sempre più qualificata assistenza sanitaria agli ospiti della RSA, svolgono servizio di coordinamento sanitario ed assistenza medica generica, di norma tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, n.2 medici liberi professionisti che si alternano nell'arco orario h. 8:00 - h. 12:00.
Infine, per gli ospiti inseriti nei moduli specialistici, è garantita settimanalmente, un'assistenza medica specialistica geriatrica.

4.3.3. Gli infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita da uno staff di infermieri che sono presenti in struttura 24 h. su 24 h.

Gli infermieri hanno i seguenti principali compiti:

- 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)
- 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

4.3.4. La Fisioterapista

La fisioterapista è presente in struttura il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.30; il giovedì dalle 9.00 alle 12.30.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di riabilitazione individuale concordati o prescritti dal MMG o da medici specialisti :

- riabilitazione neurologica, ortopedica e posturale
- deambulazione
- equilibrio

Per l'attuazione dei programmi la fisioterapista si avvale anche della collaborazione dell'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione 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. 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 attrezzato con lettino, spalliera, parallela con ostacoli, elettrostimolatore e altre attrezzature minute per la riabilitazione o il mantenimento delle funzioni residue.

4.3.5. L'Animazione

Le attività di animazione all'interno del Pio Istituto Campana sono organizzate , dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30, da un' educatrice professionale e da un'animatrice, e si caratterizzano per la particolare attenzione alle esigenze della persona anziana. A questo proposito, oltre ad attività ludiche e ricreative, vengono svolte 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:

- stimolino al mantenimento delle capacità residue
- garantiscano le relazioni sociali
- conservino il più alto livello di autonomia possibile, compatibilmente alle condizioni cliniche
- creino condizioni di benessere

Le varie attività si possono suddividere in tre 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) attività manuali (*decoupage*, pittura, candele, ritaglio, ecc...)
   c) ascolto di musica e/o canto
   d) giochi da tavolo (carte, tombola, scacchi, dama...)
   e) uscite/gite: gemellaggi con altre strutture residenziali per anziani, passeggiate e visite dei dintorni, ecc...
   f) attività strutturate e non in collaborazione con le scuole del territorio
   g) lettura del quotidiano
   h) visione di film/documentari
3. **Area motoria**

a) psicomotricità (con la supervisione della fisioterapista)
b) musicoterapia

4.3.6. La cura e l'assistenza dell'ospite

Per le attività assistenziali l'Azienda si avvale di uno staff di Addetti all'Assistenza di Base e OSS con pluriennale esperienza che lavorano in sinergia con tutte le altre figure professionali al fine di garantire, attraverso percorsi personalizzati, l'espletamento di tutte le attività assistenziali in modo continuativo e a tutti gli ospiti.

Gli addetti all'assistenza sono dipendenti di Cooperative; il servizio è organizzato in modo tale da limitare al massimo il *turn over* degli operatori e garantire così la continuità dell'assistenza.

Inoltre, al fine di consentire agli operatori di base di comprendere maggiormente i bisogni, le potenzialità e le risorse degli anziani attraverso una più approfondita conoscenza di ciascuno di essi e creare per questi ultimi precisi punti di riferimento per il soddisfacimento delle proprie necessità, ad ognuno dei tre nuclei assistenziali previsti dall'organizzazione dell'Azienda, è assegnato uno staff dedicato di assistenti di base che si avvicendano durante la giornata e che fa riferimento ad un proprio coordinatore di nucleo.

Le attività assistenziali , discusse, programmate, coordinate e verificate periodicamente, prevedono mansioni di :

- Accoglienza e inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa e bagno assistito programmato ed 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
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali
- Gestione del guardaroba
- 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

4.3.7. L'equipe multidisciplinare

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

- Coordinatori di nucleo
- Infermiere professionale referente
- Fisioterapista
- Animatore
- Addetto all'assistenza di base – Tutor dell'ospite

Possono partecipare il Direttore, i medici ed altre figure dell'organizzazione, se richiesto dall'odg.

L'equipe multidimensionale si riunisce periodicamente per elaborare o riesaminare il **PAI (Piano di Assistenza Individualizzato**), un documento che, partendo dall'esame delle condizioni psicofisiche dell'ospite, attraverso apposite scale di valutazione, mira ad elaborare un piano di assistenza 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 e che si avvale del contributo integrato di tutti gli operatori del nucleo.

4.3.8. La nostra cucina interna

La preparazione dei pasti per gli ospiti del Pio Istituto Campana viene effettuata nella cucina interna ben attrezzata nella quale presta servizio personale di una ditta esterna specializzata nella ristorazione.

Il nostro menù varia giornalmente, si ripete ogni 4 settimane, si distingue in menù estivo ed invernale ed è stato approvato dalla competente ASL. E' strutturato in modo da rispondere, nel limite del possibile, ai gusti personali degli ospiti, compatibilmente con le prescrizioni dietologiche e le loro patologie.

Il nostro menù è esposto nella sala da pranzo e 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 tè, un succo di frutta o uno spuntino fra i pasti (merenda)

Sono inoltre garantite diete personalizzate per gli ospiti che soffrono di varie patologie quali ad es. diabete, ipertensione, celiachia, oltre diete semiliquide o liquide per soggetti con problemi di masticazione/deglutizione e alimentazione particolare per soggetti portatori di sondino naso gastrico o PEG.

I nostri appuntamenti quotidiani con gli ospiti sono i seguenti:

8.30 COLAZIONE

12.00 PRANZO

16.00 MERENDA

19.00 CENA

4.3.9. Lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana attraverso un servizio interno.

Anche il lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti è curato all'interno della Struttura.

Gli indumenti personali degli ospiti sono personalizzati con apposizione di etichetta riportante il nominativo corrispondente.

4.3.10. Servizio di parrucchiere e podologia .

Presso la Struttura è attivo il servizio di parrucchiere ed il servizio di podologia.

I referenti di nucleo ed il coordinatore infermieristico programmano i suddetti servizi individuando le necessità e le tipologie di prestazione per ogni utente.

In particolare:

- il servizio di parrucchiera da donna consiste nel lavaggio, taglio e messa in piega dei capelli ogni tre mesi;
- il servizio di parrucchiere da uomo consiste nel lavaggio e taglio dei capelli ogni due mesi;
- servizio di podologia : tale servizio è attivato al bisogno e secondo quanto previsto dal PAI .

4.3.11 L'assistenza religiosa

Il Pio Istituto Campana garantisce il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico, grazie alla collaborazione di un sacerdote della Chiesa dei SS. Lorenzo e Barbara di Seravezza, che celebra la Santa Messa nella cappella all'interno della struttura o nel salone della RSA.

Anche le persone esterne possono partecipare alla S.Messa.

Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

4.3.12 La composizione della salma

In caso di decesso in struttura, il Pio Istituto Campana, se i parenti non provvedono direttamente ad incaricare l' impresa di pompe funebri di fiducia, espleterà tutte le necessarie incombenze.

La salma viene esposta nella cappella della RSA.

5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il Pio Istituto Campana è una delle 50 strutture che ha partecipato al Progetto Pilota "Il Sistema delle RSA in Toscana: Mappatura e valutazione" promosso dalla Regione Toscana e organizzato dal Laboratorio MeS – Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa iniziato nel novembre 2011 e conclusosi nella sua fase sperimentale con la presentazione delle performance 2012 nel marzo 2014.

La Regione Toscana, con DGRT 496/2013, ha preso atto della conclusione della fase pilota del Progetto "Il Sistema delle R.S.A. nella Regione Toscana: mappatura e valutazione" e dei risultati da essa derivanti. Ha quindi deliberato di estendere il processo di mappatura e valutazione a tutte le Residenze per anziani non autosufficienti del territorio, demandando al Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto di Management della Scuola Superiore Sant'Anna (d'ora innanzi Laboratorio MeS) di raccogliere, con uno strumento permanente di censimento, le caratteristiche delle strutture e di avviare, a partire dall'anno 2014, un sistema di valutazione delle performance delle Residenze Sanitarie Assistenziali toscane strutturato su dati e indicatori che consentano l'assegnazione di un bersaglio rappresentativo delle performance raggiunte e dell'Attestazione di Eccellenza della RSA valutata.

Il Pio Istituto Campana, nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi, ha aderito alla valutazione delle performance articolata in due moduli:

- **Modulo valutazione e Bersaglio**

L'adesione al modulo consente di accedere al Sistema di valutazione delle residenze per anziani e di ricevere il Bersaglio della struttura, che costituisce il primo strumento di analisi gestionale, perché restituisce un resoconto sintetico e pressoché completo dell'andamento della Struttura: quanto migliori sono le prestazioni tanto più vicine saranno al centro verde del Bersaglio.

Alle residenze partecipanti viene richiesta la trasmissione dei dati necessari al calcolo degli indicatori delle dimensioni B (organizzazione dei servizi assistenziali), C (assistenza sanitaria), E (dati amministrativi) e F (dinamica economico – finanziaria).

Per la raccolta dei dati il Laboratorio MeS mette a disposizione una piattaforma web dedicata, accessibile tramite apposite credenziali. La rilevazione dei dati è annuale.

L'elaborazione dei dati da parte del Laboratorio MeS permette alla struttura aderente di accedere alla piattaforma web per:

- visualizzare il bersaglio annuale della propria struttura;

- analizzare, per ciascun indicatore, la propria performance a confronto con quella delle altre strutture;
- verificare l'andamento delle proprie prestazioni, anno dopo anno, per monitorarle e migliorarle con un confronto costante con le altre residenze.

I referenti della struttura prendono parte agli incontri periodici di analisi e approfondimento condotti dal Laboratorio MeS.

- **Modulo indagini di soddisfazione**

Con l'adesione a questo modulo si incarica il Laboratorio MeS dello svolgimento delle indagini di soddisfazione degli assistiti e dei loro parenti e dell'indagine di soddisfazione degli operatori che lavorano in struttura.

Per l'indagine di soddisfazione degli ospiti, i rilevatori del Laboratorio MeS, specificamente formati, si recano in struttura in una data concordata con la Direzione per somministrare il questionario *face-to-face* a un campione di assistiti.

L'indagine di soddisfazione dei parenti viene svolta con metodologia CATI, per mezzo della quale i rilevatori somministrano il questionario con una intervista telefonica a un campione di parenti degli assistiti, i cui contatti dovranno essere messi a disposizione dalla Direzione.

L'indagine di soddisfazione degli operatori (clima interno) viene svolta con metodologia CAWI, tramite una piattaforma web attraverso cui tutti gli operatori della struttura possono rispondere alle domande del questionario predisposto.

I questionari di soddisfazione sono stati predisposti dal Laboratorio MeS insieme ai referenti delle residenze aderenti al progetto pilota sulla base di modelli già adottati e validati a livello internazionale.

Le modalità di svolgimento delle indagini e di restituzione dei dati garantiranno la tutela della riservatezza degli intervistati. Al termine delle rilevazioni, i risultati anonimizzati vengono restituiti e messi a disposizione delle strutture stesse.

Le indagini di soddisfazioni sono biennali e possono essere utilizzate per soddisfare i requisiti previsti dalla normativa in materia di accreditamento socio-sanitario.

6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

6.1 L'ORARIO DELLE VISITE

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura della propria struttura verso il territorio.

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, anche se è auspicabile la prenotazione della visita.
E' necessario, però, per garantire la corretta esecuzione delle cure quotidiane e il diritto alla riservatezza e al pudore degli ospiti in alcuni momenti della giornata, che le visite e gli accessi rispettino anche la programmazione dell'attività assistenziale.
L'Ospite gode della massima libertà, salvo le limitazioni imposte dal suo stato di salute. Tali limitazioni sono segnalate dal medico di fiducia o dall'infermiere.
Ciascun Ospite deve dare preventiva comunicazione al personale addetto nel caso di assenza dai pasti e in caso di rientro serale dopo le 21.00.

6.2 ALLOGGIO

La RSA "Pio Istituto Campana" è dotata di camere singole, doppie e triple.
L'alloggio viene assegnato all'Ospite, al momento del suo ingresso in Struttura, dalla Coordinatrice Infermieristica o suo delegato in accordo con il Coordinatore di Nucleo, tenendo conto dei locali disponibili, delle sue condizioni psicofisiche, nonché delle sue eventuali preferenze.
La Direzione 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 Direzione dell'Ente e comunque compatibilmente con le esigenze altrui.

6.3 COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

Gli utenti possono ricevere telefonate dall'esterno a qualunque ora del giorno; per effettuare telefonate possono utilizzare i telefoni presenti presso ogni posto letto o i telefoni situati nei locali comuni .
La posta in arrivo e in partenza è gestita dai servizi amministrativi, che provvede anche a comunicare telefonicamente ai parenti la presenza di posta in giacenza.

6.4 DIRITTI DELL'UTENTE

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

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante .
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.
- Sono applicate le buone pratiche per la prevenzione di rumori molesti.

6.5 DOVERI DELL'UTENTE

Il soggiorno in RSA e CD 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 utenti di entrambi i servizi RSA e CD:

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura. L'arredamento delle camere, con l'autorizzazione della Direzione, può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli.
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici o a gas (es. fornelli elettrici, stufe, ecc…).
- È altresì vietato:
    - mantenere nelle camere animali di qualsiasi genere ed armi (anche se munite di autorizzazione di P.S.);
    - tenere nelle camere cibi e bevande deteriorabili;
    - ospitare nella propria camera 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 del CD 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) 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 .
- I Familiari non possono far erogare servizi agli ospiti da parte di personale esterno. Nel caso in cui desiderino affiancare all'utente una persona di loro fiducia, in particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Direzione.
- Le assenze dalla Struttura devono essere comunicate tempestivamente al personale infermieristico.
- Gli Ospiti sono tenuti a risarcire i danni arrecati ai beni mobili e all'immobile della Residenza per causa della propria incuria o trascuratezza.

7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE

7.1 IL COMITATO DEI FAMILIARI

Allo scopo di promuovere e favorire la partecipazione degli utenti ai servizi erogati dalla Struttura, si costituirà presso l'Azienda un organismo di rappresentanza denominato "Comitato dei familiari". Tale organismo è composto di tre membri così suddivisi.

- uno in rappresentanza degli ospiti;
- due in rappresentanza dei familiari/rappresentanti legali.

Il comitato si costituisce mediante elezione :

- gli ospiti eleggono il loro rappresentante
- i familiari si riuniscono (la struttura mette a disposizione i propri locali) ed eleggono due rappresentanti.

Nell'ambito dei suoi componenti, il Comitato provvede alla nomina del Presidente che convoca l'assemblea , la quale si riunisce almeno due volte all'anno; di ogni seduta viene redatto il verbale che sarà trasmesso alla Direzione dell' Azienda.

Il Comitato opera nella Residenza al fine di realizzare la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria in vista di una migliore qualificazione delle prestazioni e umanizzazione dei servizi.

Suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti, verifiche e collaborazioni con l'Ente, per dare voce alle richieste e ai rilievi degli utenti .

Inoltre :

- Fornisce all'Azienda suggerimenti in ordine all'organizzazione delle attività interne, indicando eventuali disfunzioni o correzioni da effettuare;
- Indica quali iniziative siano da sostenere e da effettuare all'interno della Residenza e per quali, se organizzate all'esterno, si debba rendere possibile la partecipazione degli Ospiti in grado di fruirne.
- Sentiti gli ospiti stessi, è chiamato a formulare, all'inizio di ogni anno, proposte di programma di massima di gite sociali, soggiorni, ecc. da realizzare nell'anno stesso, discutendone con l'Amministrazione.
- Collabora con la Direzione, con gli Ospiti e con il Personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.
- Mantiene contatti con l'associazionismo ed il volontariato organizzato, allo scopo di stimolare l'attenzione e la partecipazione della comunità locale.

I membri del Comitato restano in carica per tutta la durata del mandato del Consiglio di Amministrazione. Con l'insediamento del nuovo Consiglio di Amministrazione si procederà ad una nuova elezione.

7.2 I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli ("Scheda elogio – suggerimento" - "Scheda reclamo " allegati alla presente Carta) e recapitarlo all'Azienda con le seguenti modalità:

a) tramite servizio postale, indirizzandola al recapito sopra indicato;
b) tramite consegna a mano ai servizi amministrativi.

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

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

Alla fine dell'anno la Direzione trasmette al Consiglio di Amministrazione 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.

7.3 IL VOLONTARIATO

L'Azienda promuove la collaborazione con le Associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi interni.

Si allegano :

- Allegato "1" - Carta Europea dei diritti degli anziani nelle Istituzioni
- Allegato "2" – Lettera di accoglienza
- Allegato "3" – Scheda elogio/Suggerimento
- Allegato "4" – Scheda reclamo

Allegato "1"

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

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.
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. C 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.

Allegato 2

LETTERA DI ACCOGLIENZA

Gent.le Sig. /Sig.ra,

fra qualche giorno Lei sarà accolto nella nostra struttura, pertanto 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 in maniera più dettagliata nella Carta dei Servizi che può reperire presso l'Amministrazione

L'ingresso in struttura

Il giorno dell'ingresso, che verrà concordato con il Direttore della Struttura, la S.V. è pregata di presentarsi con la seguente documentazione:

- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Libretto e tessera sanitaria
- Tessera elettorale
- Verbale invalidità - handicap
- Certificato del medico con notizie anamnestiche e terapia effettuata a domicilio
- Esami clinici recenti o eventuale cartella clinica e altra documentazione medico/assistenziale
- Farmaci per la terapia dei primi giorni

E' preferibile l'ingresso nella Struttura entro le ore 11,30, in modo tale da poter avere a disposizione tutti i componenti dell'equipe multiprofessionale della residenza.

Corredo personale

- Corredo da toilette (pettine, spazzola, spazzolino da denti, dentifricio)
- Eventuali contenitori per protesi dentarie + pastiglie per pulizia protesi e relativa pasta adesiva
- Eventuali protesi e/o ausili
- 7 cambi completi invernali ed estivi di biancheria intima (es. slip, canottiere, calzini, pigiama) e di indumenti.

Si raccomanda l'utilizzo di vestiti comodi e non di pregio. Per garantire la sterilizzazione degli

indumenti, infatti, il lavaggio viene effettuato ad alte temperature e l'usura degli abiti è più veloce (tute da ginnastica, pantalone con elastico e maglietta gonna/pantaloni + camicia/maglia + golf a manica lunga preferibilmente misto lana)

- un cappotto invernale o altro indumento con la stessa funzione
- una giacca media pesantezza.
- 1 paio di scarpe invernali, 1 paio di pantofole invernali chiuse, 1 paio di scarpe comode estive.

Il presente corredo è indicativo e dovrà comunque essere adeguato a seconda delle necessità dell'utente. In particolare, si precisa che in caso di anziani non autosufficienti è preferibile scegliere un abbigliamento comodo e semplice (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 alla guardarobiera che provvederà ad apporvi il simbolo distintivo.

Il reintegro del corredo deve avvenire a carico dei famigliari ad ogni cambio di stagione - entro il 30 Aprile ed il 30 Settembre o a seguito di segnalazione di necessità da parte della struttura.

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 sempre consentito.

Per garantire la privacy e la correttezza nello svolgimento di determinate prestazioni 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).

In caso contrario potrà scegliere fra i nominativi dei medici che già effettuano questo servizio nella nostra struttura.

Farmaci

La struttura si incarica dell'approvvigionamento dei farmaci da Lei utilizzati acquistandoli presso la farmacia dell'ospedale o altra farmacia convenzionata.

L'eventuale costo sostenuto per l'acquisto dei farmaci verrà addebitato periodicamente con la fatturazione del servizio.

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 e che ne dia comunicazione scritta esonerando l'Ente da ogni responsabilità.

Un cordiale saluto

Il Direttore

Allegato 3

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……., con sede in ……..
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 dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

…….....

Allegato 4

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…….., con sede in ……
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 dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

…….....