

Residenza Socio Sanitaria
“PIO ISTITUTO CAMPANA”
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
Seravezza (Lu)

Carta dei Servizi

Indice

1. PRINCIPI ISTRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI	PAG. 3
1.1 Principi	PAG. 3
1.2 Strumenti	PAG. 4
2. CHI SIAMO	PAG. 5
2.1 Il Pio Istituto Campana	PAG. 5
2.2 La nostra storia	PAG. 5
2.3 La nostra mission	PAG. 6
2.4 Dove siamo	PAG. 6
2.5 La nostra organizzazione	PAG. 6
3. LA STRUTTURA	PAG. 8
3.1 Le camere	PAG. 9
3.2 La sala comune	PAG. 9
3.3 La sala da pranzo	PAG. 9
3.4 Accessibilità dell'utenza	PAG. 9
4. I SERVIZI DELLA NOSTRA RESIDENZA	PAG. 10
4.1 Servizi per anziani non autosufficienti	PAG. 10
4.1.1 Come si accede al servizio	PAG. 10
4.1.2 Cosa offriamo	PAG. 11
4.1.3 Quanto costa	PAG. 12
4.2 Le nostre prestazioni	PAG. 13
4.2.1 I servizi amministrativi	PAG. 13
4.2.2 I servizi e la consulenza medica specialistica	PAG. 13
4.2.3 Gli infermieri	PAG. 14
4.2.4 La Fisioterapista	PAG. 14
4.2.5 L' Animazione	PAG. 15
4.2.6 La cura e l' assistenza dell' ospite	PAG. 16
4.2.7 L' equipe multidisciplinare	PAG. 17
4.2.8 La nostra cucina interna	PAG. 17
4.2.9 Lavanderia e guardaroba	PAG. 18
4.2.10 L' assistenza religiosa	PAG. 18
4.2.11 La composizione della salma	PAG. 18
5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI	PAG. 18
6. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI	PAG. 21
6.1 L' orario delle visite	PAG. 21
6.2 Alloggio	PAG. 21
6.3 Comunicazione con l' esterno	PAG. 21
6.4 Diritti dell' utente	PAG. 22
6.5 Doveri dell' utente	PAG. 22
7. LE FORME DI PARTECIPAZIONE	PAG. 23
7.1 Il Comitato dei familiari	PAG. 23
7.2 Il questionario di soddisfazione dell'utenza	PAG. 24
7.3 I reclami ed i suggerimenti	PAG. 25
7.4 Il volontariato	PAG. 25

ALLEGATO 2 FOGLIO DI ACCOGLIENZA

ALLEGATO 3 QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI ED I LORO FAMILIARI

ALLEGATO 4 SCHEDA ELOGIO/SUGGERIMENTO

ALLEGATO 5 SCHEDA RECLAMO

1. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

La struttura 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 al 31.12.2012.

1.1. PRINCIPI

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

1) 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 ospite" .

2) Imparzialità.

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

3) 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."

4) 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”.

5) 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.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'ospite, parente, legale rappresentate circa la qualità dei servizi resi.”

6) 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.”

1.2. STRUMENTI

La struttura:

- a. Adotta indicatori di qualità e quantità per misurare la propria performance in termini di qualità dei servizi resi e risposta ai bisogni di cura e tutela degli ospiti.
- b. Svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi e standard individuati.
- c. Provvede alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure che richiedono adempimenti a carico degli ospiti e loro parenti.
- d. Assicura la completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e agevola gli ospiti e familiari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi connessi al contratto di inserimento.
- e. Assicura, agli ospiti che ne fanno richiesta, forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.
- f. Prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

2. CHI SIAMO

2.1 II 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 12 Versilia ed i Comuni dell'area di competenza di quest'ultima.

La struttura assiste in regime residenziale n. 44 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.100/116 Tel. 0584 756146 – 756123 Fax 0584 756402 e-mail : pioistitutocampana@interfree.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 Revisore

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.

Attualmente il Consiglio di Amministrazione è composto da:

<i>Renzo Venturini</i>	<i>Presidente</i>
<i>Don Hermes Luppi</i>	<i>Consigliere</i>
<i>Luca Maggi</i>	<i>Consigliere</i>
<i>Luca Polidori</i>	<i>Consigliere</i>
<i>Marco Salvetti</i>	<i>Consigliere</i>

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

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'A.S.P. verso l'esterno. 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 Seravezza capoluogo.

L'immobile ha pianta quadrangolare 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 .

I locali per l'attività amministrativa sono provvisoriamente situati nell'adiacente palazzina, in attesa del trasferimento definitivo della sede amministrativa dell'Azienda nei locali in corso di ristrutturazione siti 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 a tre snodi (alcuni sono regolabili in altezza)
- servizio di chiamata e telefono autonomo
- comodino – servetto per disabili
- armadio individuale con cassetiera.

Tutte le camere sono dotate di bagno attrezzato per non autosufficienti e di impianto di ricambio e filtraggio dell'aria.

3.2 LA SALA COMUNE

È 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
- una libreria per gli ospiti
- arredi specifici tra cui poltrone e poggiatesta, tavolini e sedie per le varie attività.

3.3 LA SALA DA PRANZO

È molto luminosa e accogliente ed è adiacente alla sala comune

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 è raggiungibile con due ascensori, di cui uno più ampio porta lettighe. 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.

4. I SERVIZI DELLA NOSTRA RESIDENZA

4.1. 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 n.12 di Viareggio ed i sette Comuni della Versilia:

- assistenza in regime residenziale di n.44 anziani non autosufficienti ed adulti inabili, organizzata in nuclei assistenziali destinati a :
 - n. 8 soggetti con disabilità prevalentemente di natura cognitivo comportamentale
 - n. 4 soggetti in stato vegetativo persistente
 - n.32 soggetti in stato di non autosufficienza stabilizzata
- assistenza in regime semiresidenziale di n.7 utenti non autosufficienti
- interventi assistenziali a domicilio, su richiesta del Comune di Seravezza.

4.1.1. Come si accede al servizio

RSA e Centro Diurno

Le domande di accesso e la relativa graduatoria per i posti convenzionati sono gestite dall'ASL n. 12 di Viareggio. Le domande vanno inoltrate ai Punti Insieme dislocati sul territorio.

Il Pio Istituto Campana ha sottoscritto una convenzione con l'Azienda USL 12 Versilia per l'erogazione di servizi socio-assistenziali alla popolazione anziana non autosufficiente non altrimenti assistibile a domicilio, in base al quale la struttura mette a disposizione attualmente tutti i n°44 posti letto per anziani non autosufficienti e tutti i n° 7 posti di Centro Diurno.

In considerazione di tale accordo e della normativa regionale in essere, per accedere alla Struttura 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 (la cui composizione di base è: un medico, un infermiere professionale ed un assistente sociale) 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 12 comunicherà sia al residente che al Pio Istituto Campana i nominativi degli ospiti che accederanno ai nostri servizi .

Qualora vi siano posti liberi, il Pio Istituto Campana provvede a comunicare la disponibilità del posto all'ufficio competente dell'Azienda USL 12 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, alla stanza assegnata (in caso di accesso al servizio residenziale) ed ulteriori notizie sul funzionamento della RSA e per organizzare l'ingresso.

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.

4.1.2. 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 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 (la biancheria piana è fornita e lavata da una ditta esterna).
- lavaggio indumenti personali (gli indumenti personali dei residenti vengono lavati e stirati da ditta esterna).
- 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

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta, oltre che, per gli utenti inseriti nei nuclei cognitivo e vegetativo, da medici specialisti scelti dall'Azienda. 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 secondo il principio della libera scelta. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

4.1.3. Quanto costa

La retta giornaliera si distingue in una quota sociale ed una quota sanitaria, quest'ultima erogata nella misura prevista dalle vigenti normative regionali.

Per **l'anno 2012** la quota sociale del **Servizio RSA** a carico dell'utente ammonta a **€. 48,53**.

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.

La retta è omnicomprensiva di tutti i servizi di cui al precedente punto 4.1.2.

Per l'anno 2012 la quota sociale del **Servizio Centro Diurno** a carico dell'utente ammonta a **€. 33,87.**

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.

La retta è omnicomprensiva di tutti i servizi di cui al precedente punto 4.1.2. E' richiesto soltanto un piccolo contributo per il servizio di trasporto, che viene determinato in base alla distanza dell'abitazione dell'utente rispetto alla Struttura.

4.2. LE NOSTRE PRESTAZIONI

4.2.1. 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 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.

4.2.2. 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 12.

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.

Per gli ospiti inseriti nei moduli specialistici è inoltre garantita, in giorni prestabiliti mensilmente, un'assistenza medica specialistica, attualmente erogata, a seguito di apposita convenzione stipulata con l'Asl n.12 di Viareggio, dal **dott. Gabriele Veschi , specialista in anestesia - rianimazione** , il quale si rende disponibile ad effettuare colloqui con i parenti degli ospiti, previo appuntamento.

4.2.3. 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

4.2.4. La Fisioterapista

La fisioterapista è presente in struttura dal Lunedì al Venerdì in orari prestabiliti.

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.

4.2.5. L'Animazione

Le attività di animazione all'interno del Pio Istituto Campana sono organizzate da un'educatrice professionale, e si caratterizzano per la particolare attenzione alle esigenze della persona anziana. A questo proposito, oltre all'aspetto ludico e ricreativo, si sono adottate pratiche di sostegno e stimolazione delle capacità residue, sia motorie che cognitive.

Sulla base delle esigenze della singola persona si strutturano percorsi (individuali e/o collettivi) che:

- 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

4.2.6. La cura e l'assistenza dell'ospite

Per le attività assistenziali l'Azienda si avvale di uno staff di Addetti all'Assistenza di Base 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 in parte personale dipendente assunto a tempo indeterminato dall'Azienda ed, in parte, personale dipendente di Cooperative che da anni offrono servizi per il Pio Istituto Campana. 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.i

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

Esse 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

4.2.7. 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 mensilmente per elaborare o riesaminare il **PAI (Piano di Assistenza Individualizzato)**, un documento che, partendo dall'esame delle condizioni psico fisiche 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..

4.2.8. 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 diabete o problemi gastroenterologici, 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

4.2.9. Lavanderia e guardaroba

La struttura garantisce la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana attraverso un servizio esterno di lvanolo.

Anche il lavaggio e stiratura degli indumenti personali degli ospiti è curato da ditta esterna.

Il servizio guardaroba, invece, è interno. Gli indumenti personali degli ospiti sono personalizzati con apposizione di etichetta riportante un simbolo identificativo.

4.2.10. L'assistenza religiosa

Il Pio Istituto Campana garantisce il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico, grazie alla collaborazione di **Don Hermes** parroco della Chiesa dei SS. Lorenzo e Barbara di Seravezza, che celebra la Santa Messa nella cappella all'interno della struttura il **sabato alle ore 9.30**.

Anche le persone esterne possono partecipare alla S.Messa.

Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

4.2.11. 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, espletterà tutte le necessarie incombenze.

La salma viene esposta nella cappella della RSA.

5. COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La Carta dei Servizi è un patto tra il Pio Istituto Campana e gli utenti con il quale l'Ente si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto.

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

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

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

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

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

A questo scopo abbiamo definito degli standard di qualità e degli indicatori; inoltre abbiamo predisposto il questionario di valutazione della soddisfazione degli utenti, familiari e volontari .

Si riportano, di seguito ,gli obiettivi stabiliti per l'anno 2012.

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Colloquio pre-ingresso	Compilazione scheda di pre-ammissione	100% delle ammissione	Scheda di pre-ingresso
Accoglienza	Compilazione cartella socio-sanitaria	100% delle ammissioni	Cartella socio-sanitaria
Piano Assistenziale Individualizzato	-Rapporto n. P.A.I. elaborati/utenti non autosufficienti -Redazione -Frequenza aggiornamento	100% degli utenti non autosufficienti Entro 45 dall'ingresso Ogni 6 mesi ed al bisogno	Cartella sociosanitaria e P.A.I.
Riabilitazione	N. sedute di ginnastica di gruppo e/o individuale a settimana	N. 5 sedute a settimana (salvo diverse esigenze o prescrizioni mediche)	Cartella socio-sanitaria e Cartella fisioterapica
Animazione	N. di iniziative interne annuali N. uscite all'esterno	Almeno 24 all'anno Almeno 3 all'anno	Programmi mensili delle iniziative
Ristorazione	Numero di pietanze disponibili per ogni pasto principale Frequenza variazione del menù Numero menù in occasione di festività	Pranzo: 3 scelte (1 primo, 1 secondo, 1 contorno) e 6 alternative Cena: 3 scelte (1 primo, 1 secondo, 1 contorno) e 6 alternative Ogni 4 settimane alternanza invernale/estivo Natale, S. Stefano, Capodanno, 01 gennaio, Pasqua, Ferragosto, Patrono	Menù
Servizio di barbiere	N. di servizi settimanali per ospite	Almeno 2 a settimana	Rendiconti mensili attività
Parrucchiere per uomo e donna	N. di shampoo mensili N. di tagli capelli mensili N. colori o permanenti	Almeno 1 a settimana Almeno 1 ogni due mesi salvo esigenze diverse	Rendiconti mensili attività
Podologo	N. di servizi all'anno	Almeno 1 all'anno	Rendiconti su schede personalizzate
Assistenza socio - sanitaria	N. di cadute al mese N. di lesioni da compressione insorte nell'anno	< 5% <5%	Cartella socio – sanitaria
Formazione del personale	Personale sanitario: corsi con crediti ECM Personale tecnico/amministrativo: aggiornamenti su evoluzione normativa Tutto il personale: formazione ed aggiornamento continuo su normativa sicurezza, antincendio a rischio elevato, rischio clinico e movimentazione carichi	Frequenza corsi per raggiungimento limite annuo di crediti ECM Almeno 1 corso all'anno per le singole aree di competenza 100% del personale in ingresso 100% del personale in servizio	Relazione sulle attività di formazione Cartelle personali dipendenti

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.

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 utente può entrare ed uscire dalla struttura ad ogni ora del giorno.

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 psico – fisiche, 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.

- 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 (è disponibile una stanza per fumatori al piano terra).
- 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.

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 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 e, per coloro che non siano in grado di compilarlo, ai rispettivi parenti, di un questionario di gradimento.

I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nella apposita urna ubicata nella residenza, in modo tale da garantire l'anonimato.

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

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale della struttura.

7.3 I RECLAMI ED I SUGGERIMENTI

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli ("Scheda reclamo" - "Scheda elogio – suggerimento" 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.

7.4 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.

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. Ci impegniamo a favorire tutte le possibilità per la formazione dell'insieme del nostro personale ed a dare un livello europeo ad una armonizzazione delle formazioni e dei livelli qualificativi.

6. Auspichiamo che la professione di Direttore di Istituto o di Servizi per le persone anziane non solo possa beneficiare di un'armonizzazione di formazione e di livello, ma anche sia valorizzata nello spazio sociale europeo.

TITOLO QUARTO

La flessibilità dei finanziamenti

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

Allegato 2

FOGLIO 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 quindi preferire ad esempio magliette polo anziché camicie o camicette. In ogni caso l'utente dovrà avere sempre a disposizione un congruo numero di indumenti personali, tali da far fronte alle proprie esigenze.

Tutti gli indumenti e la biancheria al momento dell'ingresso ed ad ogni nuova fornitura per il reintegro di quella usurata dovranno essere consegnati 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

Seravezza, lì.....

Allegato 3

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER GLI OSPITI O I LORO FAMILIARI

Gentile ospite o familiare

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

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

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

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

SEGNI CON UNA **X** IL QUADRATINO CORRISPONDENTE ALLA RISPOSTA PRESCELTA:

a) L'OSPITE È

- MASCHIO
- FEMMINA

b) VIVE NELLA RSA DA:

- MENO DI SEI MESI
- DA PIÙ DI SEI MESI A DUE ANNI
- PIÙ DI DUE A QUATTRO ANNI
- PIÙ DI QUATTRO ANNI

c) PER QUALI MOTIVI HA SCELTO IL PIO ISTITUTO CAMPANA:

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

d) RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA O ALL'ESPERIENZA DEL SUO FAMILIARE OSPITATO, CHE COSA PENSA RIGUARDO A :

	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
1. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA	①	②	③	④
2. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DIRETTA ALLA PERSONA (ACCUDIMENTO)	①	②	③	④
3. IL SERVIZIO DI ANIMAZIONE	①	②	③	④

4. IL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA	①	②	③	④
5. IL SERVIZIO DI PULIZIA DEGLI AMBIENTI	①	②	③	④
6. IL SERVIZIO MENSA	①	②	③	④
7. IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E CURA DEGLI INDUMENTI	①	②	③	④
8. IL SERVIZIO AMMINISTRATIVO	①	②	③	④
9. IL MODO IN CUI È STATO ACCOLTO	①	②	③	④
10. LA DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE A FORNIRE INFORMAZIONI	①	②	③	④
11. IL RAPPORTO UMANO CON IL PERSONALE	①	②	③	④
12. LA RELAZIONE CON GLI ALTRI RESIDENTI	①	②	③	④
13. IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA E DEL PUDORE	①	②	③	④
14. LO SPAZIO PERSONALE A DISPOSIZIONE	①	②	③	④
15. L'ASPETTO E L'ARREDAMENTO DELLA CAMERA DA LETTO	①	②	③	④
16. L'ASPETTO E L'ARREDAMENTO DEGLI ALTRI AMBIENTI (SALA DA PRANZO, SPAZI COMUNI ECC...)	①	②	③	④
17. LA LUMINOSITÀ, LA TEMPERATURA E LA VENTILAZIONE DEGLI AMBIENTI	①	②	③	④
18. LA COMODITÀ DEI BAGNI	①	②	③	④
19. LE POSSIBILITÀ DI SVAGO	①	②	③	④

Indichi 5 aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

SE LO RITIENE NECESSARIO, CI INDICHI QUALI ASPETTI DEL SERVIZIO POSSIAMO MIGLIORARE:

IL QUESTIONARIO È STATO COMPILATO DA:

- L'OSPITE
- UN FAMILIARE

Allegato 4
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 5

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

.....