

*Azienda Pubblica di servizi alla Persona*

**ASP - MONTEVARCHI**

Via Pascoli 45 – 52025 Montevarchi

Tel. 055980340 – Fax 0559104563

[www.asp-montevarchi.com](http://www.asp-montevarchi.com)

[casariposo@asp-montevarchi.com](mailto:casariposo@asp-montevarchi.com)



## **INFORMAZIONI PER GLI UTENTI E LORO FAMILIARI**

**(Sintesi della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno)**

*(Revisionato con P.D. n. 06 del 21/03/2017)*

## PRESENTAZIONE E CARATTERISTICHE DELLA ASP- MONTEVARCHI

La ASP - MONTEVARCHI è una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A) pubblica che ospita, anche in forma temporanea, persone anziane sia auto che non autosufficienti, offrendo loro assistenza e accoglienza, prestazioni sanitarie, riabilitative ed alberghiere. La Residenza è una comunità che si impegna per creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile. La gestione della Residenza è regolata dalle leggi nazionali e regionali che definiscono natura e regole delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani.

La Struttura, in grado di ospitare fino a 71 persone, si articola su due piani: al piano terra sono ubicate 4 camere a due letti per persone autosufficienti, gli uffici, l'infermeria, la cucina interna, la lavanderia, la palestra e gli ambienti per le attività comuni e relazionali, la cappella ed, in genere, tutti i locali di servizio, mentre al primo piano sono organizzati 3 nuclei abitativi: nucleo **Sud** composto da 6 camere per 17 utenti, nucleo **Centro** composto da 12 camere per 26 utenti, nucleo **Nord** composto da 10 camere per 21 utenti.

### PRINCIPI ETICI

- L'Azienda si ispira ai principi di autonomia, uguaglianza, solidarietà, sussidiarietà e universalità che costituiscono le regole di convivenza storicamente consolidate nella Comunità di Monteverchi.
- L'Azienda, nella organizzazione della propria attività e dei propri servizi, garantisce e favorisce il pieno rispetto di ogni libertà ed attività religiosa, purché non in contrasto con le elementari norme di convivenza civile e con lo svolgimento della vita comunitaria.
- L'Azienda organizza i propri servizi nel massimo rispetto delle persone cui sono rivolti, del loro patrimonio culturale, spirituale e sociale, delle loro abitudini gusti ed inclinazioni, della loro storia personale e familiare nei limiti necessariamente richiesti per il funzionamento dei servizi stessi.
- L'Azienda promuove il concorso e la partecipazione degli utenti dei servizi, dei loro familiari e delle associazioni di volontariato operanti nel territorio, alla definizione delle caratteristiche e modalità di organizzazione dei propri servizi.
- L'Azienda riconosce la funzione sociale del volontariato e promuove costantemente la partecipazione ed il coinvolgimento di associazioni di volontariato in attività volte a concorrere al conseguimento dei propri fini istituzionali.

### MODALITA' DI ACCOGLIENZA DELL'OSPITE NELLA R.S.A

L'ospite autorizzato all'ingresso in RSA, o chi ne ha titolo in sua vece, dovrà contattare la Direzione della ASP Monteverchi per concordare:

1. Gli adempimenti amministrativi richiesti.
2. Il primo incontro da effettuare con il **Gruppo di Accoglienza** (composto dalle varie figure professionali presenti nella Struttura) per concordare una eventuale visita preventiva della Struttura, il giorno dell'ingresso e per ricevere le opportune indicazioni ed informazioni.

Al momento dell'ingresso in Struttura l'ospite sarà accolto dal Gruppo di Accoglienza che provvederà:

- Ad accoglierlo familiarmente
- A presentargli il proprio alloggio, l'eventuale compagno/a di camera, i propri compagni al tavolo da pranzo e gli altri ospiti del Nucleo
- Successivamente gli saranno mostrati tutti gli ambienti del Nucleo e della Struttura e sarà aiutato ad orientarsi nei nuovi ambienti
- Fino dal primo giorno dell'ingresso il Gruppo di Accoglienza inizierà la compilazione del PAI (piano individuale di assistenza) che sarà perfezionato nei giorni successivi.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà inoltre recare con sé i seguenti documenti:

- Carta di identità od altro documento di identità
- Tessera sanitaria
- Eventuale documentazione di invalidità e di fruizione di presidi sanitari (pannoloni, traverse ecc.)
- Documentazione sanitaria attestante la situazione psico-fisica, le necessità terapeutiche, il trattamento farmacologico cui è soggetto ecc.

## SERVIZI OFFERTI DALLA R.S.A.

La Struttura fornisce tutti i servizi assistenziali tipici delle R.S.A. ed, in particolare:

- Assistenza di base e tutelare, aiuto o supplenza nell'espletamento delle normali funzioni di vita quotidiana in caso di impossibilità totale o parziale da parte dell'ospite di adempiervi autonomamente. Tali attività vengono comunque esercitate nel rispetto, valorizzazione e – ove possibile - incremento della autonomia individuale dell'ospite stesso.
- Assistenza infermieristica, prestata da Infermieri Professionali abilitati all'esercizio della Professione, per tutti i giorni dell'anno.
- Riabilitazione motoria, tesa al mantenimento e – ove possibile – miglioramento delle capacità motorie dell'ospite, modulata secondo gli obiettivi indicati nel PAI.
- Attività di animazione, socializzazione e relazionale, prestata da personale qualificato con l'aiuto ed il coinvolgimento delle Associazioni di Volontariato operanti nella Struttura..

Oltre ai servizi essenziali, tipici delle R.S.A. vengono offerti i seguenti servizi di carattere alberghiero ed economico i quali sono così organizzati:

### **Consumazione dei PASTI.**

La preparazione dei pasti, dal trattamento delle materie prime alla loro somministrazione, viene eseguita all'interno della Struttura.

I pasti per gli ospiti seguono menù stagionali e vengono forniti nei seguenti orari:

- Colazione, dalle ore 8,00 alle ore 9,30, secondo i tempi e i ritmi di ciascun ospite.
- Pranzo, alle ore 12,00
- Merenda, dalle ore 15,00
- Cena, alle ore 19,00

Vengono comunque rispettate esigenze particolari degli ospiti sia per l'orario dei pasti che per la composizione del menù in funzione di particolari diete (p.e. disfagici, diabetici ecc.) o preferenze alimentari.

*Il familiare può trattenersi a pranzo gratuitamente con il proprio congiunto una volta al mese, con le modalità concordate con il personale.*

### **Guardaroba, Lavanderia ed Effetti personali.**

L'attività di lavanderia per gli **indumenti personali** degli ospiti viene svolta all'interno della Struttura.

Nel primo incontro con il Gruppo di accoglienza sarà fornito un elenco degli indumenti ritenuti necessari per il guardaroba dell'ospite.

Gli indumenti personali saranno lavati e stirati nella lavanderia interna e dovranno essere contrassegnati da un numero individuale, diverso per ciascun ospite.

In caso di deterioramento di indumenti per cause imputabili agli operatori l'Azienda provvederà a rimborsarne il costo.

Gli Operatori della R.S.A. provvedono alla gestione del guardaroba degli ospiti conservandone correttamente gli indumenti e segnalando la loro eventuale carenza o insufficienza o inadeguatezza.

Ciascun ospite ha diritto all'uso ed utilizzo dei propri effetti personali o valori dei quali viene compilato un elenco al momento dell'ingresso in R.S.A. In casi particolari – se richiesto espressamente dall'interessato o da chi ne ha titolo – la Struttura può provvedere temporaneamente alla custodia di valori in ambienti protetti.

### **Servizio di Barbieri, Parrucchiera, Estetista**

Questi Servizi vengono forniti gratuitamente all'interno della Struttura, in apposito ambiente, con le modalità che saranno indicate dal Gruppo di Accoglienza. Essi includono comunque il taglio della barba almeno due volte a settimana, un taglio mensile dei capelli e relativi trattamenti accessori ed il servizio di pedicure secondo le necessità. Ciascun ospite è comunque libero di avvalersi di analoghe prestazioni da parte di professionisti di propria fiducia, sia all'interno che all'esterno della Struttura.

### **Assistenza Medica e pagamento dei medicinali**

L'ospite, al momento dell'ingresso in R.S.A., continua ad avvalersi dell'assistenza del proprio medico di base. Qualora, per ragioni di opportunità o convenienza, dovesse provvedere alla sua sostituzione con altro Medico di Medicina Generale, la R.S.A. presterà la propria assistenza in tale operazione.

A ciascun ospite vengono somministrate le terapie prescritte dal proprio Medico. Il pagamento degli eventuali medicinali non forniti gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale o di ticket sono a carico dell'ospite stesso.

All'acquisto dei medicinali provvede di norma l'Azienda la richiederà il rimborso delle eventuali spese sostenute al momento della fatturazione mensile della retta e produrrà la relativa documentazione di spesa.

Naturalmente ciascun ospite e/o familiare è libero di provvedere direttamente all'acquisto dei propri farmaci

### ***Visite mediche specialistiche e di controllo***

Per le visite specialistiche e di controllo si confida nella massima disponibilità e collaborazione da parte dei familiari, ai quali si chiede la disponibilità ad accompagnare il proprio congiunto. Nei casi ove ciò non sia possibile la R.S.A. attiva le opportune procedure per consentire all'ospite l'effettuazione delle visite.

### ***Ricovero ospedaliero e/o malattia dell'ospite***

Nei casi di malattia o comunque di peggioramento delle condizioni di salute dell'ospite vengono tempestivamente avvisati i familiari.

Tempestiva comunicazione viene fornita anche nei casi in cui sia disposto il ricovero in ospedale o in casa di cura. In tal caso la R.S.A. provvede materialmente alle fasi di ricovero ed alla dotazione degli indumenti necessari all'ospite per la permanenza in ospedale.

### ***Attività di animazione e svago***

La l'Azienda pianifica e organizza attività di animazione, svago e terapia occupazionale a favore dei propri ospiti. Nelle attività, svolte anche all'esterno, possono essere coinvolti anche i familiari e conoscenti degli ospiti oltre alle associazioni di volontariato presenti nel Territorio. L'azienda collabora in modo organico, tramite la sottoscrizione di specifiche convenzioni, con AVO ed AUSER.

### ***Trasporto degli ospiti***

L'Azienda facilita e garantisce il trasporto degli ospiti della Residenza, anche per esigenze di carattere personale, avvalendosi di n. 2 pulmini attrezzati per il trasporto di persone anche non deambulanti.

### ***Servizio religioso***

Gli ospiti ed in generale tutti i cittadini possono partecipare liberamente alle funzioni religiose, di rito cattolico, che vengono officiate giornalmente nella Cappella all'interno della Struttura.

Ogni ospite ha comunque piena libertà di professare il proprio credo religioso, qualunque esso sia.



### ***Visite dei familiari e amici***

La Residenza non limita in alcun modo le visite agli ospiti; cerca anzi di incentivare e favorire ogni rapporto e contatto con l'ambiente esterno.

Le visite nella Struttura possono pertanto essere effettuate in ogni giorno e liberamente, senza permesso o limitazione alcuna. Tuttavia, per comprensibili esigenze di opportunità e di salvaguardia della privacy degli ospiti stessi si consiglia di effettuarle dalle ore 8,30 alle ore 20,00 salvo diversa e più ampia disponibilità della Residenza in caso di particolari esigenze.

Per una maggiore privacy, in ognuno dei 3 reparti (Sud, Centro e Nord) nei quali si articola la Struttura, sono presenti appositi spazi riservati alle visite e colloqui con i familiari fermo restando che il familiare, previo accordo con il personale, e nel rispetto delle condizioni di salute dell'ospite, può spostarsi liberamente con il proprio congiunto in ogni spazio e ambiente della Struttura, così come può accompagnare il congiunto in luoghi esterni alla Residenza.

L'Azienda facilita i rapporti con i familiari, con i tutori e amministratori di sostegno degli ospiti, tenendoli costantemente informati su eventi importanti riguardanti la vita e la salute degli ospiti, sia telefonicamente che mediante comunicazioni informatiche. Essa garantisce la costante disponibilità del Direttore, del Coordinatore dei servizi e del Personale infermieristico per incontri e colloqui.

### ***Personalizzazione e confort degli ambienti di vita***

E' consentita la personalizzazione degli ambienti da parte degli ospiti con arredi, oggetti, fotografie ecc. di loro proprietà. Ciò dovrà avvenire nei modi concordati con i responsabili della Residenza. e nel rispetto dei vincoli imposti dalle caratteristiche ambientali oggettive e dalle norme di sicurezza.

Le condizioni di confort ambientale vengono costantemente monitorate e vengono raccolte le valutazioni degli ospiti e familiari su ogni aspetto relativo alle condizioni di vita. In particolare viene valutata l'appropriatezza e confort degli arredi e le condizioni climatiche. A tal fine vengono rilevate le temperature degli ambienti di vita nei quali è possibile modulare la gradazione intervenendo sui singoli radiatori, muniti di valvole termiche. Negli ambienti comuni sono inoltre installati condizionatori climatici.

Gli operatori impiegati nella Residenza svolgono le loro attività sia di carattere assistenziale che alberghiero (somministrazione pasti, operazione di pulizia ed igienizzazione ambienti ecc.) avendo cura di evitare rumori molesti tali da arrecare disagio agli ospiti.

### **Comunicazioni Telefoniche e Ricevimento Posta**

E' sempre possibile comunicare telefonicamente dall'esterno con gli ospiti della Struttura telefonando al centralino, n. **055 980340**.

Per facilitare il trasferimento della telefonata si consiglia di indicare il Reparto (Sud, Centro, Nord) ove si trova l'ospite. Ciascun ospite può liberamente telefonare all'esterno, direttamente da un qualunque telefono abilitato della Struttura, o coadiuvato dal personale se non è in grado di farlo direttamente.

La posta e corrispondenza personale indirizzata agli ospiti della Residenza viene immediatamente consegnata ai destinatari. Nei casi in cui l'ospite non sia in grado di ricevere la corrispondenza in modo consapevole o qualora vi siano specifici accordi con l'ospite stesso e/o familiari, tutori o AdS la corrispondenza viene conservata presso il Reparto di residenza dell'ospite e quindi consegnata puntualmente alla persona titolata per la sua ricezione. Nei casi in cui i soggetti, come sopra indicati, non garantiscano una presenza frequente in Struttura essi vengono personalmente avvisati della giacenza della corrispondenza.

## **GIORNATA TIPO DEGLI OSPITI ACCOLTI IN RSA**

La giornata tipo degli utenti della RSA è riassunta nel prospetto seguente ove sono indicate le varie fasi della giornata.

FASCIA ORARIA	ATTIVITA'	CONTENUTO DELLE ATTIVITA'
7.00 - 9.00	Risveglio, alzata, toilette	Assistenza tutelare nelle camere e nella cura ed igiene intima. Alzata. Bagni assistiti con l'ausilio di idonee attrezzature Controllo condizioni sanitarie e somministrazione terapie farmacologiche, medicazioni, prelievi ecc. Cambio biancheria.
8.00 - 9.30	Colazione	Assistenza tutelare durante la colazione.
9.30 - 12.30	Attività di animazione e socio-riabilitazione	Attività di animazione ed intrattenimento. Uscite programmate degli ospiti. Laboratori occupazionali. Attività motorie e riabilitative.
12.30 - 13.30	Pranzo	Assistenza tutelare durante il pranzo.
13.30 - 15.30	Riposo post-prandiale	Assistenza tutelare nelle sale comuni, igiene post pranzo. Eventuale allettamento per riposo pomeridiano.
15.30 - 19.00	Attività di animazione e socio-riabilitazione	Alzata dopo riposo pomeridiano. Assistenza tutelare negli ambienti comuni. Bagni assistiti. Attività di animazione e tempo libero. Somministrazione colazione. Attività motoria.
19.00 - 20.00	Cena	Assistenza tutelare durante la cena.
20.00 - 7.00	Allettamento - Dopocena e riposo notturno	Attività del dopocena (ascolto Tv, radio ecc.) Inizio allettamento all'orario desiderato. Assistenza e vigilanza durante la notte.

## **ORGANIGRAMMA DELLA STRUTTURA**

L'Azienda garantisce la continuità nella erogazione dei servizi e nella accoglienza degli ospiti per **tutti i giorni dell'anno**. Essa dispone quindi di una organizzazione complessa, formata da adeguato personale, sia nel numero che nella qualificazione professionale. Il personale è in minima parte dipendente della ASP - Montevarchi e, in gran parte, dipendente dalla Cooperativa Sociale Koinè di Arezzo e dalla Cooperativa Giovani Valdarno di Montevarchi, le quali gestiscono la maggior parte dei servizi.

L'organigramma del personale operante presso la R.S.A. è il seguente:

- N. 1 Direttore
- N. 1 Coordinatrice generale
- N. 1 Coordinatrice dei servizi di animazione e riabilitazione

- N. 2 Educatrici professionali
- N. 6 Infermieri professionali
- N. 2 Terapisti riabilitazione
- N. 32 Operatori addetti all'assistenza di base
- N. 6 Addetti alla cucine e refezione
- N. 1 Addetto alla Lavanderia e guardaroba
- N. 5 Addetti alla pulizia dei locali
- N. 1 Autista mezzi attrezzati
- N. 1 Barbiere-parrucchiere

## RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Ciascun Operatore – ad eccezione degli amministrativi e degli animatori - indossa una divisa in funzione delle mansioni svolte, ed un cartellino identificativo. Le divise del personale sono così caratterizzate:

- |   |                             |
|---|-----------------------------|
| - Operatori addetti alla assistenza di base | - divisa bianco/rosso       |
| - Addetti alla pulizie, igiene ambienti     | - divisa bianco/azzurra     |
| - Addetti lavanderia                        | - divisa bianco/lilla       |
| - Addetti alla cucina                       | - divisa bianco/rosa        |
| - Infermieri                                | - divisa bianco/arancio     |
| - Riabilitatori e/o fisioterapisti          | - divisa bianco/blu scuro   |
| - Referente per servizio assistenziale      | - divisa bianco/vinaccia    |
| - Referente per servizio infermieristico    | - divisa bianco/viola scuro |
| - Coordinatrice servizi                     | - divisa fucsia             |

## PAGAMENTO DELLA RETTA A CARICO DEGLI UTENTI E CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli ospiti della Struttura sono tenuti al pagamento di una retta sociale mensile nella misura determinata dalla ASP - Montevarchi, a fronte della loro permanenza nella RSA.

Al momento dell'ingresso nella Residenza viene richiesto all'ospite o, in sua vece a chi ne ha titolo, di firmare un **Contratto d'Ingresso** contenente anche le modalità relative alla fatturazione ed al pagamento della retta.

La retta è omnicomprensiva di tutti i servizi erogati dalla Struttura.

In caso di assenza temporanea dell'ospite per ricovero ospedaliero o rientro in famiglia la retta – nei giorni di assenza - viene ridotta al 70%.

L'ospite ha diritto alla conservazione del posto in caso di assenza fino a 7 giorni per rientro temporaneo in famiglia o per altra causa e fino ad una assenza di 60 giorni per ricovero in ospedale. In casi particolari la conservazione del posto per periodi di assenza superiori a quelli indicati può essere comunque concordata con la l'Azienda.

## SEGRETARIATO SOCIALE, RECLAMI E RICHIESTA INFORMAZIONI

L'Azienda – se richiesto - coadiuva l'ospite nell'espletamento di adempimenti amministrativi a suo carico (variazione residenza, scelta del medico, cessazione utenze, adempimenti fiscali ecc.) informandolo ed, eventualmente, orientandolo nella scelta delle procedure da seguire. L'Azienda non si sostituisce in alcun modo all'ospite nell'adempimento di atti di propria pertinenza o di pertinenza di chi ne ha titolo legale ad esercitarli in sua vece, compresa la gestione di denaro e valori personali in generale.

In casi particolari e sempre che vi sia una specifica richiesta da parte di chi ne ha titolo, l'Azienda può conservare oggetti personali di valore o modeste somme di denaro. In tal caso sarà provveduto, da parte della Direzione dell'azienda, alla compilazione di liste e rendicontazioni aggiornate dei beni e delle somme di denaro custodite.

Al Direttore possono essere indirizzate richieste relative ad esigenze amministrative, possono essere avanzate lamentele, reclami ed osservazioni in merito al funzionamento dei servizi oltre a suggerimenti o considerazioni relative alla vita degli ospiti nella Residenza.

All'ingresso della Struttura è presente un apposito contenitore per le segnalazioni dei reclami e/o apprezzamenti, anche in forma anonima.

L'ospite o, in sua vece chi ne ha titolo, possono chiedere tutte le informazioni che desiderano ed esse – nel rispetto dei principi stabiliti dalla privacy – saranno fornite dal Personale competente per le singole materie.

In ogni caso, qualunque informazione di carattere generale e amministrativo può essere richiesta al Direttore.

Chiunque può inoltre segnalare, anche in forma anonima, eventuali illeciti ed atti corruttivi INTERESSANTI LA asp Montevarchi, di cui sia venuto a conoscenza.

## MAGGIORI NOTIZIE SULLA RESIDENZA E SUI SERVIZI

La Residenza (RSA) è di proprietà della ASP - MONTEVARCHI la quale è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, riconosciuta dalla Regione Toscana ai sensi della L.R. n. 43/2004.

Essa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione nominato dal Sindaco del Comune di Montevarchi, al cui interno viene eletto il Presidente.

La gestione economico-amministrativa viene svolta dal Direttore.

Informazioni particolareggiate sulla ASP MONTEVARCHI, sulle tipologie e costi dei servizi forniti, sugli atti contabili e amministrativi ed, in generale, su tutta la documentazione che ne regola il funzionamento possono essere reperite sul sito aziendale [www.asp-montevarchi.com](http://www.asp-montevarchi.com). e nella particolare sezione 'Amministrazione\_trasparente'.

L 'Azienda può essere contattata mediante: e-mail all'indirizzo [casariposo@asp-montevarchi.com](mailto:casariposo@asp-montevarchi.com) o [direttore@asp-montevarchi.com](mailto:direttore@asp-montevarchi.com) oppure telefonicamente al n. **055 980340** o fax **055 9104563**

