

**Azienda Servizi Pubblici alla Persona
ASP – MONTEVARCHI**

REGOLAMENTO INTERNO

**Ai sensi regolamento di attuazione art. 62 l.r. 24 febbraio 2005 n. 41 approvato
con Decreto Presidente Giunta Regionale 26 marzo 2008 n. 15/r**

(Approvato con Deliberazione del CdA n. 6 del 23/04/2010)

Art. 1 – Oggetto del regolamento

Il presente regolamento interno della ASP – Montevarchi viene approvato ai sensi del Regolamento Regionale di attuazione dell'art. 62 della l.r. 41/2005 e disciplina quanto previsto dai requisiti minimi organizzativi di cui al Regolamento regionale 26 marzo 2008 n. 15/r.

Art. 2 – Caratteristiche strutturali

La Struttura di proprietà della ASP – Montevarchi, sede della medesima Azienda, posta in Via G. Pascoli 45 a Montevarchi, è il luogo ove vengono organizzate le attività dell'Azienda stessa.

La Struttura si articola su due piani ed è distinta in **Sud, Nord e Centro** a seconda dell'orientamento geografico. I due piani della Struttura sono così organizzati:

a) **Piano Terra.**

Nella zona **Sud**, alla quale si accede direttamente dal Viale Diaz e, indirettamente, dalle altre zone, sono ubicati i seguenti ambienti:

- Morgue e sala di attesa parenti
- Cucina e dispense
- Spogliatoi per il personale
- Appartamenti riservati al personale religioso (suore)
- Locali tecnici (centrale idrica, centrale termica, stanza generatore ausiliario)

Nella zona **Centro**, alla quale si accede da Via Pascoli, Via Puccini e Viale Diaz sono ubicati i seguenti ambienti:

- Uffici
- Cappella
- Sala pranzo
- Depositi/magazzini merci
- Salone attività varie
- Stanza polivalente per attività varie e fisioterapia

Nella zona **Nord**, alla quale si accede da Via Puccini sono ubicati i seguenti ambienti:

- Sede sociale AVO Valdarno
- Stanze attività di animazione ed occupazionali
- Ambiente foresteria composto da n.. 4 camere da 2 p.l.
- Infermeria
- Palestra

b) **Piano Primo.**

Nel **Reparto Sud**, al quale si accede con ascensore o con scale interne al Reparto Centro, sono ubicati i seguenti ambienti:

- Nucleo abitativo per n. 17 pl composto da n. 6 camere delle quali n. 3 da 2 pl , n. 1 da 3 p.l. e n. 2 da 4 pl.
- Bagno assistito

- Sala pranzo
- Stanza del personale
- Stanza TV e soggiorno.
- Terrazza

Nel **Reparto Centro**, al quale si accede mediante n. 2 ascensori o con scale, sono ubicati i seguenti ambienti:

- Nucleo abitativo per n. 26 pl composto da n. 12 camere delle quali n. 3 da 1 pl , n. 5 da 2 p.l., n. 3 da 3 p.l. e n. 1 da 4 pl.
- Bagno assistito
- Sala pranzo
- Stanza del personale
- Stanza TV e soggiorno.
- Terrazze

Nel **Reparto Nord**, al quale si accede da Via Puccini con ascensore o con scale, sono ubicati i seguenti ambienti:

- Nucleo abitativo per n. 21 pl composto da n. 10 camere delle quali n. 9 da 2 pl e n. 1 da 3 pl.
- Bagno assistito
- Sala pranzo
- Stanza del personale
- Stanza TV e soggiorno.
- Terrazza

La planimetria completa dei due piani nei quali si articola la Struttura è allegata in calce al presente regolamento.

Art. 3 – Destinatari dei servizi della ASP Montevarchi

La Struttura destina i propri servizi a persone anziane o comunque adulte, sia auto che non autosufficienti, senza distinzione di sesso, razza, religione o provenienza.

Nei tre nuclei abitativi **Sud**, **Centro** e **Nord** possono essere ospitati fino a n. 64 utenti sia auto che non autosufficienti.

Negli ambienti di foresteria possono essere ospitati fino a n. 8 utenti autosufficienti.

Art. 4 – Prestazioni erogate dalla Struttura

La ASP Montevarchi eroga ai propri utenti i servizi caratteristici delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), come disciplinati dalla regione Toscana. Tali servizi sono così distinti:

- Attività di assistenza di base e tutelare
- Assistenza infermieristica
- Attività riabilitativa e motoria organizzata sia individualmente che in gruppo
- Servizi di tipo alberghiero quali la lavanderia e stireria interna per gli indumenti ed abiti personali degli ospiti ed esterna per la biancheria ed arredi delle camere; la cucina interna comprensiva di tutte le fasi di preparazione e dispensa degli alimenti.
- Attività di animazione e relazionale
- Servizi amministrativi e di segretariato sociale verso gli ospiti.
- Servizio di assistenza religiosa di rito cattolico.
- Attività di barbiere, parrucchiera e trattamenti estetici

L'Azienda, in forza di specifiche convenzioni con Enti Pubblici svolge anche i servizi di **Diurno** per n. 3 utenti, di trasporto per soggetti disabili e di preparazione e confezionamento pasti per esterni, fino a n. 35 pasti/gg.

Art. 5 – Accesso alla Struttura da parte di persone esterne

La ASP è una Struttura aperta verso il territorio, verso la cittadinanza ed in generale verso i portatori di interesse per i servizi da essa erogati. Essa persegue la massima integrazione fra i propri servizi ed i servizi analoghi o affini presenti nel territorio ancorché erogati da altri soggetti. Essa si adopera con atti positivi al fine di garantire le migliori condizioni di permanenza degli ospiti nella Struttura in relazione al superamento della separatezza che tale stato può indurre e quindi, a tal fine, incentivando il mantenimento dei normali legami sociali, parentali o amicali posseduti dall'ospite prima del suo ingresso in Struttura. Per tali ragioni la ASP non frappone alcun divieto o limitazione all'accesso o frequentazione della Struttura da parte di parenti, amici o conoscenti dei propri ospiti, così come favorisce la frequentazione e gli apporti delle Associazioni di Volontariato o anche di singoli cittadini. Per tali ragioni l'orario di frequentazione della Struttura è esteso dalle 8 alle 20 di ciascun giorno, sia per gli ambienti interni che esterni. Rimane comunque sempre prioritaria la salvaguardia delle necessarie esigenze organizzative dei servizi, la salvaguardia della privacy e delle abitudini di vita degli ospiti.

Art. 6 – Norme ed orari relativi alla vita comunitaria

La Struttura in considerazione delle finalità indicate al punto precedente non pone in atto alcuna limitazione coercitiva verso gli ospiti relativamente all'utilizzo del proprio tempo, né alla espressione delle proprie inclinazioni e abitudini di vita, né alla fruizione degli ambienti. Tuttavia la ASP, mediante i propri operatori, non si disinteressa delle dinamiche di vita quotidiana esistenti all'interno della Struttura, anzi si adopera costantemente affinché siano risolti eventuali contrasti o incomprensioni fra gli ospiti stessi e prevalga sempre un clima di serenità e concordia all'interno della Struttura. Tale obiettivo viene perseguito non con la mera codificazione di limitazioni e regole ma con la gestione e soluzione continua delle criticità, ancora prima – quando possibile - della loro manifestazione.

Tuttavia la Struttura in considerazione della complessità dei servizi erogati adotta una propria organizzazione interna tale da garantire certezza nella erogazione dei servizi e rassicurazione nei fruitori dei servizi stessi.

I servizi di interesse collettivo sono così organizzati:

Servizio di Ristorazione

- Colazione dalle ore 8,00 alle ore 9,30, secondo i ritmi di alzata degli utenti.
- Pranzo alle ore 12,00
- Merenda alle ore 15,30
- Cena alle ore 19,00

Il menù alimentare, approvato da dietisti, è generalmente articolato sui cicli stagionali e viene individualizzato per esigenze personali o specifiche patologie.

Il menù viene esposto negli ambienti di consumazione dei pasti, con cadenza settimanale.

Bagni assistiti

Avvengono sulla base di una precisa calendarizzazione, adattabile tuttavia a specifiche situazioni soggettive (stato di salute, particolari necessità ecc.)

Barbiere, parrucchiera e cura della persona

Il servizio viene programmato e prevede almeno un taglio dei capelli mensile (se opportuno e accettato dall'ospite) e almeno due rasature di barba settimanali.

Vengono garantiti anche i servizi di cura della persona quali manicure e pedicure.

Attività di animazione ed occupazionali

Vengono svolte quotidianamente, previa programmazione mensile.

Specifiche attività di animazione connesse ad uscite organizzate dalla Struttura, attività collegate alle festività, ad eventi particolari del Territorio ecc. vengono programmate trimestralmente.

Art. 7 – Dotazione del personale e relative funzioni

Per l'erogazione dei propri servizi la ASP Montevarchi si avvale in misura limitata di personale proprio ed in misura consistente di personale dipendente da Cooperative Sociali assegnatarie della esecuzione di specifici servizi e/o attività..

Le caratteristiche e connotazioni dei servizi erogati sono indicate nel prospetto seguente:

Servizio	Dotazione organica	Compiti ed attribuzioni del personale	Articolazione e organizzazione del servizio	Quantità delle prestazioni
Assistenza alla persona	n. 1 Coordinatore di Struttura con qualifica di <u>Educatore professionale</u> n. 45 addetti in possesso di qualifica di ADB	Attività di assistenza di base verso la persona non autosufficiente. Aiuto e supporto nelle azioni di vita quotidiana ed igiene personale anche mediante l'utilizzo di specifici presidi.	Il servizio viene svolto per tutti i giorni dell'anno e garantisce la copertura sulle 24 ore. La turnazione viene organizzata per ciascuno dei 3 nuclei abitativi in modo da garantire la presenza di un congruo numero di operatori durante la giornata e di un operatore, in ciascun nucleo, durante la notte (dalle 20 alle 7 del mattino successivo)	Avviene nella misura di quanto previsto dalla L.R. 41/2005, secondo la tipologia degli ospiti della RSA.
Assistenza Infermieristica	n. 6 Infermieri professionali	Attività infermieristica propria della professione. Gestione e controllo dei farmaci. Rapporti con i medici di M.G. degli ospiti.	Il servizio viene svolto per tutti i giorni dell'anno con copertura dalle ore 7 alle ore 20. Trattamenti infermieristici specifici possono essere svolti presso il locale adibito ad Infermeria, all'intero della Struttura.	In misura almeno pari ai parametri previsti dalla L.R. 41/2005
Riabilitazione ed attività motoria	n. 2 Terapisti della Riabilitazione	Trattamenti riabilitativi anche individuali tesi al mantenimento e, ove possibile, all'aumento delle capacità motorie degli ospiti.	Il servizio viene svolto nei giorni feriali sia la mattina che il pomeriggio. Per i trattamenti individuali il servizio viene svolto in apposito locale, per le attività collettive nella palestra attrezzata interna alla Struttura.	In misura almeno pari ai parametri previsti dalla L.R. 41/2005
Lavanderia e Stireria.	n. 1 addetto lavanderia	Lavaggio, stiratura e riordino degli indumenti e della biancheria personale degli ospiti.	I Servizi vengono effettuati nei giorni feriali, dalla 8 alle 14 nella lavanderia e stireria interna alla Struttura. Il lavaggio della biancheria da camera (lenzuoli, federe, coperte ecc.) viene svolto da ditta esterna.	Nella misura necessaria richiesta per la buona esecuzione dei servizi
Igiene e Pulizia ambienti	n. 5 addetti pulizie	Igienizzazione, sanificazione e pulizia degli ambienti.	Il servizio di pulizia riguarda tutti i locali della Struttura e viene svolto per 365 giorni all'anno.	
Cucina	n. 6 addetti	Gestione ciclo degli alimenti dal momento del ricevimento alla trattazione e dispensazione. Applicazione procedure HACCP e gestione dispense	Il servizio viene svolto tutti i giorni dalle ore 7 alle 20,00 nella cucina attrezzata interna alla Struttura.	Nella misura necessaria richiesta per la buona esecuzione del servizio
Animazione	n. 3 Educatori Professionali	Attività programmata di animazione, attività di svago e ludiche. Attività occupazionali e relazionali anche con il supporto di volontari	Il servizio viene svolto nei giorni feriali, prevalentemente di mattina con articolazioni anche pomeridiane per due giorni alla settimana. Viene svolto negli appositi ambienti attrezzati. Secondo la stagione anche in ambienti all'aperto	In misura almeno pari ai parametri previsti dalla L.R. 41/2005

Servizi Amministrativi	n. 1 Direttore n. 1 Addetto	Attività di direzione generale, contabile e Amministrativa della Azienda. Attività di segretariato sociale e di supporto verso gli ospiti e loro familiari	Il servizio viene svolto nei giorni feriali dalle 9 alle 14. La presenza del Direttore, condiviso in gestione associata con la ASP-Masaccio viene garantita per n. 29 alla settimana.	Nella misura prevista dai CCNL
Servizio Religioso	Esponenti del clero cattolico	Attività di assistenza religiosa, officio delle funzioni di rito cattolico.	Presenza quotidiana di Suore cattoliche. Officio delle funzioni religiose tutti i giorni nella Cappella presente all'interno della Struttura	
Barbiere e Parrucchiera	n. 1 addetto	Taglio dei capelli e rasatura della barba per gli uomini. Trattamenti estetici di manicure e pedicure	Il servizio viene effettuato in giorni prestabiliti della settimana. Di norma l'attività viene svolta nell'apposita saletta attrezzata. In caso di necessità il servizio viene svolto nella camera dell'ospite.	Nella misura necessaria richiesta per la buona esecuzione del servizio

Art. 8 – Pagamento della retta di ospitalità

Gli utenti ospitati nella Struttura sono tenuti al pagamento di una retta sociale mensile.

L'importo della retta sociale viene determinato periodicamente dall'Azienda a copertura dei complessivi costi di gestione facenti carico al bilancio dell'Azienda stessa e preventivamente comunicato agli ospiti. La retta sociale è omnicomprensiva dei servizi erogati dalla Struttura. Nella retta sociale a carico degli ospiti non sono inclusi i costi dei servizi per i quali è eventualmente corrisposta all'Azienda una retta sanitaria a carico delle Aziende USL.

La retta sociale viene corrisposta interamente per gli effettivi giorni di presenza dell'ospite all'interno della Struttura e nella misura dell'80% (ottantapercento) per i giorni di assenza per ricoveri ospedalieri, rientri in famiglia ed assenze in genere. Ai fini del computo suddetto si tiene conto del pernottamento o meno dell'ospite nella Struttura. La conservazione del posto da parte dell'ospite assente per più di 7 giorni per rientro in famiglia od altre esigenti e per più di 60 giorni per ricovero ospedaliero avviene a discrezione della ASP.

Il pagamento della retta da parte dell'ospite avviene mensilmente, dietro emissione di specifica fattura a cura dell'Azienda, contenente gli opportuni riferimenti per la univoca individuazione del servizio per il quale si richiede il pagamento. All'interno della fattura relativa alla retta sociale mensile sono eventualmente indicati anche gli importi anticipati dall'Azienda per costi di medicinali ad uso individuale dell'ospite e non a totale carico del servizio Sanitario Regionale.

Il pagamento della retta mensile può avvenire tramite versamento o bonifico bancario, tramite bollettino di conto corrente postale o – in casi di necessità – con contanti o assegni presso gli Uffici dell'Azienda.

Art. 9 – Criteri di ammissione e dimissione degli utenti

Per quanto riguarda gli ospiti ammessi in posti convenzionati con le Aziende USL gli ingressi sono determinati da queste ultime, nel rispetto dei tempi e tipologie degli utenti, come disciplinato nella specifica convenzione fra la ASP e le Aziende USL medesime. Analoghi criteri si applicano per eventuali posti convenzionati con altri soggetti pubblici.

Per quanto concerne le ammissioni di ospiti in posti non convenzionati con le Aziende USL o con altri soggetti pubblici, l'Azienda segue la seguente procedura ed adotta i seguenti criteri:

- 1) Ricevimento e protocollo della domanda di ingresso da parte dell'interessato o di persona titolata a rappresentarlo.
- 2) Attivazione del procedimento d'ingresso - seguendo l'ordine di ricevimento da parte della ASP della domanda a partire da quelle presenti da più tempo (separatamente per maschi e femmine) - consistente nelle seguenti procedure:

- a) Verifica da parte della Direzione della ASP della volontà e capacità dell'utente di far fronte al pagamento del costo della retta a suo carico, acquisita mediante specifica impegnativa di pagamento.
 - b) Valutazione obiettiva da parte di una equipe interna alla Struttura, composta dal Coordinatore dei Servizi, da un Infermiere Professionale, un Terapista della Riabilitazione, un Educatore Professionale e un Addetto alla Assistenza di Base, delle condizioni psico-fisiche del soggetto per il quale è stata avviata la procedura d'ingresso, secondo i criteri di valutazione standard relativi alla determinazione del grado di auto/non autosufficienza, attualmente in uso presso la Struttura.
 - c) Verifica della esistenza o meno delle condizioni oggettive, presenti al momento all'interno della Struttura, atte ad accogliere convenientemente il richiedente già oggetto delle valutazioni di cui al punto precedente.
- 3) Formalizzazione, da parte del Direttore della ASP, dell'ingresso e meno in Struttura sulla base di quanto accertato, valutato e comunicato dalla equipe interna.

Poiché l'ingresso in Struttura avviene con il consenso consapevole dell'interessato o di chi ne rappresenta legalmente gli interessi, anche le dimissioni avvengono liberamente dietro espressione di precisa consapevole volontà.

Art. 10 – Organismo di rappresentanza

All'interno della Struttura viene istituito un organismo di rappresentanza così composto:

- n. 2 rappresentanti degli ospiti.
- n. 2 rappresentanti dei familiari e/o tutori degli ospiti
- n. 2 rappresentanti delle Associazioni di Volontariato.

Riguardo alla individuazione dei componenti l'organismo di rappresentanza vengono seguiti i seguenti criteri:

- I rappresentanti degli ospiti vengono designati direttamente dagli ospiti nel corso di una riunione collettiva.
- I rappresentanti dei familiari e/o tutori degli ospiti vengono designati autonomamente dagli interessati.
- I rappresentanti delle Associazioni di Volontariato vengono designati dalle associazioni aventi rapporti di collaborazione e frequentazione della Struttura.

L'organismo di rappresentanza funziona autonomamente nelle forme organizzative che ritiene più opportune. Esso viene costantemente reintegrato nei componenti che, per qualunque causa, cessino di farne parte. Il suo funzionamento è comunque pienamente legittimato anche con la sola presenza di almeno metà dei componenti. Esso può chiedere la partecipazione alle proprie sedute degli Amministratori e/o del Direttore dell'Azienda.

L'organismo di rappresentanza avanza proposte agli Amministratori della ASP, esprime critiche e proprie valutazioni in merito alla organizzazione dei servizi, allo loro qualità, efficacia o carenza, alla organizzazione della vita comunitaria ed in generale alla organizzazione delle attività della Struttura rivolte verso gli utenti.

La ASP mette a disposizione gratuitamente un locale della Struttura per le riunioni dell'Organismo di rappresentanza.

Art. 11 – Tenuta e conservazione della documentazione

La ASP garantisce il rispetto dei principi previsti dalla normativa sulla salvaguardia della privacy e pertanto provvede alla conservazione in luoghi custoditi della documentazione riguardante i dati sensibili degli ospiti e del personale.

La documentazione cartacea contenente dati relativi allo stato di salute, trattamenti sanitari e farmacologici, riabilitativi viene conservata nei locali della Infermeria della Struttura in armadi chiusi.

La documentazione cartacea avente carattere ed utilizzo amministrativo viene conservata negli Uffici della Struttura all'interno di armadi chiusi.

La documentazione presente in files viene gestita nei computers presenti nella Struttura, ciascuno dei quali protetto da codici di accesso costantemente aggiornati. Eventuali files o copie di files se prodotti su supporti esterni ai computers vengono conservati in contenitori chiusi e protetti.

L'accesso ai documenti è riservato agli operatori a ciò interessati per lo svolgimento delle proprie funzioni.

Il personale è tenuto alla riservatezza ed al segreto di ufficio in merito alla conoscenza di fatti e informazioni di carattere sensibile riguardanti gli ospiti ed il personale.

Art. 12 – Gestione reclami

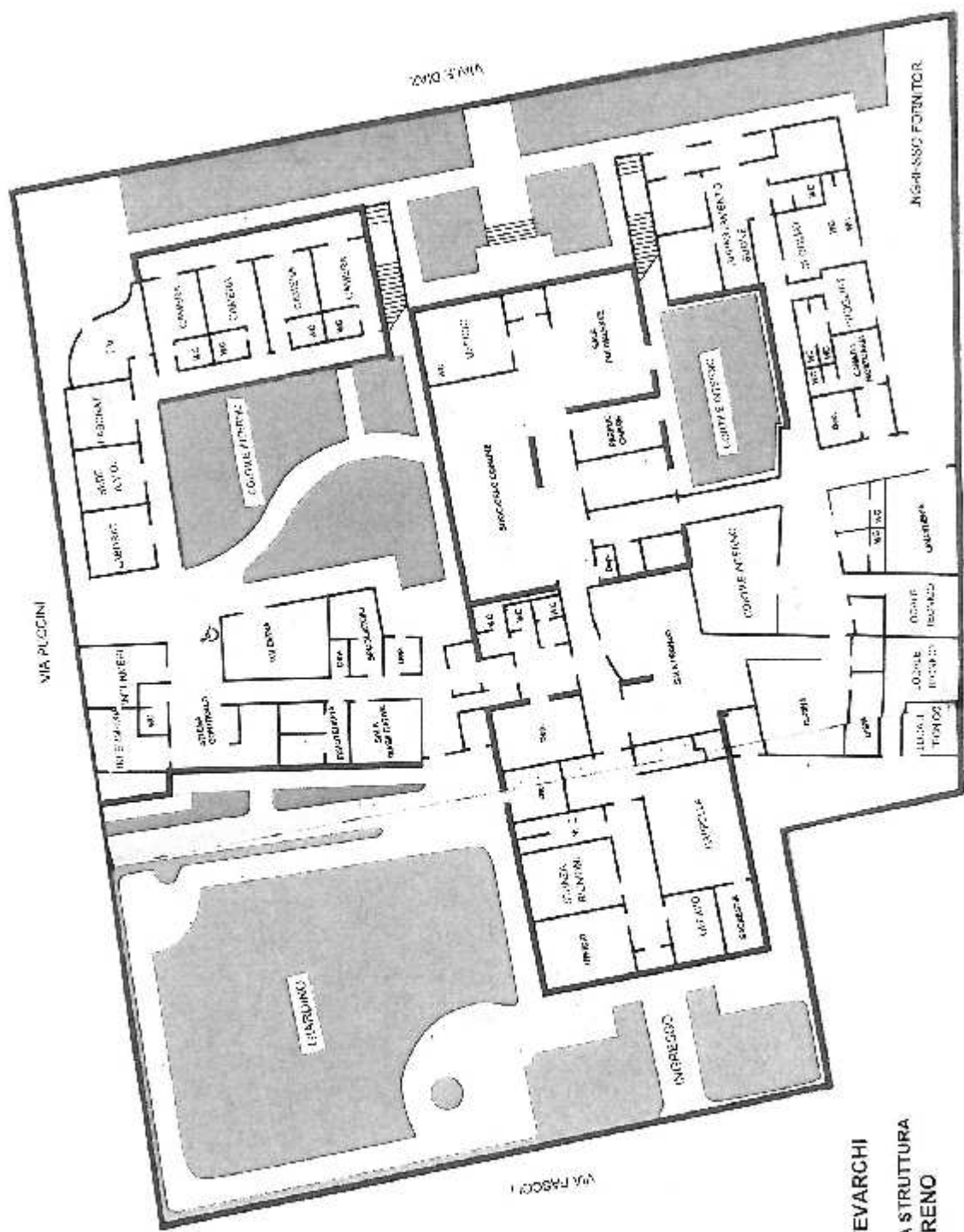
La Struttura destina un apposito contenitore, ubicato in luogo facilmente visibile ed accessibile, alla raccolta di reclami, indicazioni e suggerimenti, espressi anche in forma anonima.

In ogni caso gli Amministratori, il Direttore e gli Uffici Amministrativi della ASP sono disponibili a ricevere personalmente gli ospiti, i loro familiari ed, in generale, i portatori di interesse verso le attività svolte dall'Azienda.

Art. 13 – Aggiornamento del presente Regolamento

Al fine di snellirne l'iter burocratico-amministrativo relativo all'aggiornamento del presente Regolamento, saranno apportati con i seguenti criteri:

- Gli aggiornamenti di tipo numerico o adattativi di situazioni già esistenti o comunque riconducibili ad atti o provvedimenti di competenza del Direttore saranno apportati dal Direttore medesimo con proprio provvedimento il quale riassumerà il presente Regolamento comprensivo delle modifiche apportate.
- Gli aggiornamenti e/o variazioni dovute a nuove o diverse situazioni e/o disposizioni o, comunque, ad atti o provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione della ASP, saranno adottati da questo ultimo con formale deliberazione.



ASP - MONTEVARCHI
PIANTA DELLA STRUTTURA
PIANO TERRENO



ASP - MONTEVARCHI
PIANTA DELLA STRUTTURA
PIANO PRIMO