



# AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA PICCOLOMINI-SERENI

(Decreto Giunta Regionale Toscana 1.2.2006 n.19)

Via Selvi, 6 - 58010 Sorano (GR)  
Tel. 0564/633161 - Fax 0564/633161  
Sito web: [www.asp-piccolominisereni.it](http://www.asp-piccolominisereni.it)  
E-mail: [piccolominisereni@tiscali.it](mailto:piccolominisereni@tiscali.it)

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **Matrice delle revisioni**

Prima Emissione	Data	REVISIONE		PER RICEVUTA
	23.9.2010	31.05.2017	3	

**Pag.**

1	<b>LETTERA DEL PRESIDENTE</b> .....	3
2	<b>PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA</b> .....	4
3	<b>LA STORIA DEL CENTRO</b> .....	4
4	<b>IL RUOLO (MISSION)</b> .....	5
5	<b>CARTA DEI SERVIZI E QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	5
6	<b>INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DELLA RSA ASP PICCOLOMINI-SERENI</b> .....	6
	6.1 RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO.....	6
	6.2 STRUTTURA.....	7
	6.3 ORARI E CONTATTI.....	8
7	<b>GIORNATA TIPO</b> .....	8
	7.1 ATTIVITÀ QUOTIDIANE.....	8
	7.2 ATTIVITA' PERIODICHE .....	9
8	<b>RETTE</b> .....	9
9	<b>SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA</b> .....	9
	9.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE.....	9
	9.2 ASSISTENZA SANITARIA.....	11
	9.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	11
	9.4 ASSISTENZA GERIATRICA.....	11
	9.5 SERVIZIO ALBERGHIERO.....	11
	9.6 SERVIZIO DI RIABILITAZIONE .....	12
	9.7 SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	12
	9.8 SERVIZIO DI ANIMAZIONE.....	13
	9.9 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA.....	14
	9.10 ASSISTENZA RELIGIOSA .....	14
	9.11 SERVIZIO DI TRASPORTO.....	14
10	<b>SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA</b> .....	15
	10.1 SERVIZIO DI PARRUCCHIERE – EXTRA.....	15
	10.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	15
	10.3 CENTRO DIURNO .....	15
11	<b>STANDARD DI QUALITA'</b> .....	15
12	<b>TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI</b> .....	16
	12.1 RESPONSABILITA' DELL' ENTE.....	16
	12.2 RESPONSABILITA E DIRITTI DELL'OSPITE.....	17
13	<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b> .....	18
14	<b>RECLAMI E RICORSI</b> .....	19
15	<b>INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</b> .....	19

## **1 - LETTERA DEL PRESIDENTE**

Gentile Sig.re/a

Nel darLe il benvenuto nella nostra struttura, desideriamo metterLa a conoscenza dei servizi offerti dall'ASP Piccolomini-Sereni.

A questo scopo Le consegniamo questa Carta dei Servizi che illustra nel dettaglio la nostra struttura e i servizi di cui potrà usufruire.

La presente Carta dei Servizi è pubblica ed è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione con delibera n.38 del 23/9/2010 e periodicamente viene aggiornata.

Il nostro personale è disponibile ad illustrarLe il contenuto del documento e a rispondere puntualmente ad ogni Sua richiesta di chiarimento.

Cogliamo l'occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

Il Presidente

## **2 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

L'Azienda pubblica di Servizi alla Persona "Piccolomini-Sereni" opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, uniformando la propria organizzazione ed attività a criteri di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, nel rispetto del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.

Nell'ambito della sua autonomia, l'ASP Piccolomini-Sereni, può porre in essere tutti gli atti, anche di diritto privato, funzionali al perseguimento dei propri scopi istituzionali e all'assolvimento degli impegni assunti in sede di programmazione regionale.

In particolare, l'ASP Piccolomini-Sereni, nel rispetto di quanto previsto dalla Legge in materia, può costituire e/o partecipare ad associazioni, enti, consorzi e società a capitale pubblico o misto, ove ciò risulti utile al raggiungimento dei propri scopi istituzionali ed inerente l'oggetto delle proprie attività.

L'ASP Piccolomini-Sereni fa parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali, partecipa al procedimento di programmazione delle attività sociali mediante autonome proposte e comunque conformandosi agli indirizzi stabiliti nell'ambito della programmazione pubblica dei servizi.

Costituiscono scopi istituzionali dell'ASP Piccolomini-Sereni l'assistenza agli anziani, attraverso il prevalente svolgimento di attività residenziali, promozione e gestione dei servizi alle persone anziane ed alle famiglie attraverso attività socio sanitarie ed assistenziali. Ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

In particolare l'ASP Piccolomini-Sereni cura il soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili che si trovino in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute e per la ricerca di una migliore qualità della vita.

L'ASP Piccolomini-Sereni è convenzionata per l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie a carattere residenziale a favore di soggetti assistiti dall'Azienda USL Toscana sud est.

La struttura può ospitare 5 (cinque) residenti autosufficienti nell'apposito nucleo, 20 (venti) non autosufficienti in R.S.A. e 4 (quattro) in Comunità Familiare.

La gestione delle domande di ammissione (ricezione e selezione) degli anziani non autosufficienti ed in Comunità Familiare è a cura dell' Azienda USL Toscana sud est, mentre le domande e la relativa graduatoria per gli anziani autosufficienti è gestita dall'ASP Piccolomini-Sereni.

## **3 - LA STORIA DEL CENTRO**

Le origini della Fondazione di Beneficenza Piccolomini-Sereni sono fissate nell'art.1 del primo Statuto che recita testualmente:

"All'Asilo Infantile, istituito in Sorano nel 1907 dalla Nobile Donna Contessa Giuditta Finetti Piccolomini di Siena, erede del Nobile Avv. Girolamo Selvi di Sorano, e beneficamente continuato dalla figlia Contessa Giulia Piccolomini nei Sereni e dai nipoti Nobili Signori Antonio, Caterina e Giuditta Sereni, fece seguito nel 1926, per munificenza del Nobile Antonio Sereni, l'istituzione degli asili infantili delle frazioni di Castell'Ottieri e di San Quirico e nel 1927, per munificenza dello stesso Nobile Antonio Sereni e della sorella Nobile Caterina Sereni ved. Bonucci, dell'Ospizio per i Vecchi di Sorano.

Con pubblico atto 26 aprile 1938, rogito notaio Dott. Giuseppe Cruciani di Marciano (PG), dal Nobile Signor Antonio Sereni – in proprio e quale mandatario speciale della sorella Nobile Caterina Sereni ved. Bonucci e del cognato grand'uff. Francesco Bologna, quest'ultimo come coniuge ed erede della defunta Nobile Giuditta Sereni – furono donati ed assegnati diversi beni stabili del valore di circa lire 356.893 situati nei comuni di Sorano e di Pitigliano come patrimonio degli Istituti suindicati – Asili

Infantili ed Ospizio dei vecchi – i quali Istituti costituiscono la Fondazione di Beneficenza Piccolomini-Sereni, in memoria ed onore delle benemerite Contessa Giuditta Finetti ved. Piccolomini e Contessa Giulia Piccolomini ved. Sereni, quale Fondazione avrà sempre sede nel paese di Sorano”.

In data 16 marzo 1939, con Regio Decreto, la Fondazione di Beneficenza Piccolomini-Sereni veniva eretta in Ente Morale.

Un nuovo Statuto ha sostituito quello approvato con il citato Regio Decreto 16.3.1939 in conformità dell'art.10 della legge 8.11.2000, n.328, del D.Lgs. 4.5.2001, n.207 e della Legge della Regione Toscana 3.8.2004, n.43 che prevedono la trasformazione delle I.P.A.B. in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona.

Pertanto è stata istituita in Sorano (GR) una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona che ha assunto la denominazione di Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Piccolomini-Sereni” con sede legale in Sorano (GR) – Via Giovanni Selvi n.6.

#### **4 - IL RUOLO (MISSION)**

L'ASP Piccolomini-Sereni rappresenta per Sorano, i suoi anziani e per le loro famiglie un punto di riferimento nel momento più delicato della loro vita o di quella dei loro familiari, rispondendo alle esigenze degli anziani che esprimono bisogni complessi e sempre più differenziati arricchendo e valorizzando la rete cittadina dei servizi socio-assistenziali e sanitari a favore della popolazione anziana.

I principi fondamentali su cui si basa l'opera dell'ASP Piccolomini-Sereni sono:

- il perseguimento e il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate agli utenti/clienti, nell'ottica di una sempre più ampia soddisfazione dei loro bisogni
- La personalizzazione e la flessibilità del servizio offerto all'utente/cliente finalizzate a rendere la vita all'interno dell'Istituzione più vicina possibile alla vita nella propria residenza
- La diffusione di una cultura del coinvolgimento, della responsabilizzazione e del senso di appartenenza delle risorse umane dell'azienda come garanzia di una cultura del “servizio”
- L'efficienza, la flessibilità e l'ottimizzazione nell'utilizzo delle risorse come condizione per garantire lo sviluppo organizzativo e l'aumento dell'offerta e della qualità delle prestazioni

#### **5 - CARTA DEI SERVIZI E QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Carta dei Servizi è uno strumento che l'ASP Piccolomini-Sereni utilizza nei confronti di clienti ed operatori per illustrare i Servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

L'obiettivo che ci si pone con la redazione della carta dei servizi è quello di rendere trasparente il servizio offerto ed assumere l'impegno di fornire un servizio chiaro e individuare i fattori dai quali dipende la qualità del servizio offerto, adottando gli standard di qualità e garantendone il rispetto, nonché un progressivo miglioramento. Tra gli obiettivi di questa pubblicazione, grande importanza ha il servizio, ma anche la conoscenza, da parte del cittadino, della struttura e dell'organizzazione.

Nella Carta dei Servizi si illustrano le prestazioni fornite e i loro livelli qualitativi e quantitativi; questo documento assume pertanto un duplice valore: per l'ASP Piccolomini-Sereni rappresenta un vero e proprio patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti; per i clienti, le istituzioni e gli operatori uno strumento che permette di controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'azienda.

La carta dei servizi, realizzata in collaborazione con tutto il personale della struttura, è uno strumento di comunicazione delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza oltre che del nostro interesse al mondo degli anziani, pertanto verrà aggiornato periodicamente per illustrare cambiamenti che interverranno nella realtà del Centro, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

L'approccio adottato nella redazione della carta dei servizi si orienta sui principi fondamentali della qualità dei

servizi alla base dei quali c'è una sempre maggiore attenzione nei confronti delle esigenze esplicite ed implicite dei clienti/utenti. In particolare le linee guida di questo approccio sono:

- saper mettere il cliente/utente al primo posto;
- la Qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane

La definizione della carta dei servizi persegue l'importante obiettivo di riequilibrare il rapporto con il cittadino

Con essa l'ASP Piccolomini-Sereni dichiara a priori quali sono le prestazioni erogate, qual è l'impegno che si assume con i cittadini/utenti, i quali sono messi nelle condizioni di poter scegliere e prendere le proprie decisioni sulla base delle prestazioni e dei servizi dichiarati.

Il processo di definizione della carta dei servizi parte dalla rilevazione dei bisogni e delle attese dei cittadini per quanto riguarda i servizi forniti per arrivare alla definizione di standard operativi, che rappresentino un riferimento univoco per tutti gli operatori, attraverso la revisione ed il controllo di processi organizzativi e di erogazione dei servizi.

L'ASP Piccolomini-Sereni vuole dare evidenza del proprio impegno in questa direzione attraverso non solo l'elaborazione della Carta dei Servizi ma anche alla progettazione, attivazione, implementazione e mantenimento di un sistema qualità aziendale che permetta di conseguire gli obiettivi di miglioramento via via prefissati.

Il Consiglio di Amministrazione basa le proprie decisioni sui seguenti principi:

- offrire prestazioni personalizzate e che tengano conto dei bisogni specifici degli anziani elaborando Piani Individualizzati ;
- offrire agli utenti un servizio che rispetti la privacy e la dignità della persona;
- organizzare e standardizzare i metodi di erogazione e controllo dei servizi in modo da garantire standard qualitativi costanti e prestazioni nel minor tempo possibile;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti agli utenti ed ai cittadini sui servizi e sulle prestazioni offerte, sul personale addetto e sugli standard di prestazione
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale dell'Istituzione sia sui contenuti tecnici che sulle tematiche relative alla qualità, alla comunicazione e alla relazione;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro promuovendo e diffondendo l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale.

## **6 - INFORMAZIONI SUL SERVIZIO della RSA dell'ASP Piccolomini-Sereni**

### **6.1 - RICOVERO E MODALITA' D'INGRESSO**

Come già detto, la struttura può ospitare 5 (cinque) residenti autosufficienti, 20 (venti) non autosufficienti e 4 (quattro) in Comunità Familiare.

#### **Gestione ingressi non autosufficienti**

La gestione delle domande di ammissione (ricezione e selezione) degli anziani non autosufficienti è effettuata dal Servizio Sociale dell'Az. USL Toscana Sud Est mentre le domande e la relativa graduatoria per gli anziani autosufficienti (R.A. e Comunità Familiare) è gestita dall'ASP Piccolomini-Sereni.

Per accedere nella R.S.A. il residente non autosufficiente o un suo familiare deve rivolgersi al Servizio Sociale del distretto dell'Az. USL di residenza.

Le Assistenti Sociali formalizzeranno la domanda relativa all'intervento richiesto ed attiveranno l'Unità di Valutazione Multidimensionale che provvederà alla valutazione dei bisogni socio-sanitari del residente e all'elaborazione del Programma Assistenziale Personalizzato.

Al richiedente valutato non autosufficiente, in possesso del Programma Assistenziale Personalizzato, verrà comunicato il diritto al titolo di acquisto ed avrà 10 giorni di tempo per indicare, tra le strutture accreditate, quella prescelta.

L'Azienda dovrà comunicare, tramite l'apposito Portale, il numero di posti letto disponibili in R.S.A..

L'utente o i suoi familiari potranno rivolgersi alla Direzione per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, alla stanza assegnata, ed altro.

In caso di accettazione, l'ingresso vero e proprio sarà preceduto da un colloquio con il residente o i suoi familiari durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti e si consegna copia della Carta dei Servizi /Regolamento, oltre alla sottoscrizione della documentazione di ammissione.

### **Gestione ingresso autosufficienti**

La domanda di accesso per autosufficienti viene inoltrata dal residente o da suo familiare direttamente all'ASP Piccolomini-Sereni. La domanda al momento della presentazione viene inserita in una delle due graduatorie a secondo che il soggetto risieda o meno nel comune di Sorano, in base alla data di presentazione della domanda stessa.

Qualora vi siano posti liberi, la Segreteria dell'ASP provvede ad avvisare coloro che hanno fatto domanda contattando prima tutti i residenti nel comune in ordine di graduatoria, e, in caso di nessuna richiesta di ingresso, quelli residenti fuori comune, sempre in ordine di graduatoria.

In caso di accettazione, l'ingresso vero e proprio sarà preceduto da un colloquio con il residente o i suoi familiari durante il quale si presenta il Servizio in tutti i suoi aspetti e si consegna copia della Carta dei Servizi /Regolamento, oltre alla sottoscrizione della documentazione di ammissione.

### **Assegnazione delle Camere**

L'ASP Piccolomini-Sereni, in sede di ammissione dell'utente ed indipendentemente dal nucleo al quale è destinato all'interno della Struttura, terrà conto, nell'attribuzione del posto, dei bisogni e delle condizioni specifiche del nuovo ospite. Pertanto nell'assegnazione della camera si terrà nella giusta considerazione principalmente della patologia e del sesso dell'ospite oltre ad altri bisogni soggettivi.

## **6.2 - STRUTTURA**

L'ASP Piccolomini-Sereni offre ai propri utenti una struttura confortevole e funzionale dotata delle attrezzature necessarie per fornire accoglienza e servizi rispondenti ai requisiti di legge quali:

- camere
- bagni
- arredi ovvero letti, comodini, armadi, poltrone, sedie con braccioli, tavoli scrittoio
- spazi comuni per i servizi sanitari e ausiliari quali:
  - refettorio
  - soggiorno
  - sala TV
  - spazio animazione
  - giardino privo di barriere architettoniche
  - locale infermeria
  - cappella
  - spazio per colloqui con amici e familiari
  - palestra
- spazi per servizi generali quali:
  - locale cucina
  - magazzino

- dispensa
- lavanderia e stireria
- locali di servizio ai piani
- locali amministrativi
- sala del consiglio

### **6.3 - ORARI E CONTATTI**

#### Segreteria:

Dal Lunedì al venerdì: 8.30 – 13.30; 16.00 – 19.00

Tel. 0564/633161

Fax. 0564/633161

email: [piccolominisereni@tiscali.it](mailto:piccolominisereni@tiscali.it)

#### Direzione:

Dal Lunedì al Sabato: 9.00 – 12.00

Tel. 0564/633118

email: [piccolominisereni@tiscali.it](mailto:piccolominisereni@tiscali.it)

#### Presidente:

Dal Lunedì al Venerdì previo appuntamento

## **7 - GIORNATA TIPO**

### **7.1 - ATTIVITÀ QUOTIDIANE**

La giornata tipo dei residenti è descritta di seguito:

#### Mattina

- dalle ore 7.00 alle ore 8.45: il personale in servizio provvede all'igiene personale e all'alzata dei Residenti,
- Santa Messa (lunedì, martedì, giovedì ore 7,30, - mercoledì e venerdì 16,30 - sabato ore 16,00)
- dalle ore 8.45 alle ore 9.30: colazione in sala da pranzo,
- dalle ore 9.30 alle ore 11.30: attività individualizzate:
  - 1) visita medica, esami, accertamenti diagnostici,...
  - 2) cure fisioterapiche
  - 3) animazione
  - 4) bagni protetti programmati
  - 5) parrucchiere
  - 6) podologo.
- dalle ore 11,45 alle ore 12,30: pranzo,

#### Pomeriggio

- dalle ore 13,00 alle ore 15,00: riposo (facoltativo),
- alle 15,30: merenda,
- dalle ore 16,00 alle ore 18,00: attività individualizzate (come sopra),
- dalle ore 17,45 alle ore 19,00: cena,
- dalle ore 19,30 alle ore 20,00: supervisione dell'igiene e preparazione degli Ospiti per la notte,
- dalle ore 20,00 alle ore 7,00: riposo con vigilanza e interventi al bisogno.



La frequentazione da parte dei Residenti alle attività segue la programmazione individualizzata oltre alle scelte opzionali secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Residente; la Struttura favorisce comunque la partecipazione alle pratiche religiose.

## **7.2 - ATTIVITA' PERIODICHE**

- ogni 15 giorni il giovedì dalle 12,00 alle 13,00 assistenza psichiatrica (al bisogno)
- periodicamente assistenza neurologica dietro richiesta
- servizio barbiere parrucchiere pedicure  
ogni 45 giorni uno shampo ed un taglio a tutti gli ospiti  
per gli uomini una rasatura una volta la settimana  
mensilmente un trattamento pedicure a tutti gli ospiti

## **8 - RETTE**

- Sono comprese nella retta, stabilita in euro 30,00 giornalieri, le prestazioni assistenziali, l'assistenza alberghiera comprensiva di alloggio, vitto, biancheria da camera e lavaggio biancheria piana e della biancheria e indumenti personali dell'ospite, il servizio di parrucchiere e podologia (nei termini indicati alla sezione "Servizi compresi nella retta"). Per i residenti non autosufficienti sono altresì compresi nella retta i materiali per medicazione e i presidi per l'incontinenza.
- Sono esclusi dalla retta la fornitura della biancheria e degli indumenti personali, i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.), gli onorari e compensi dovuti dall'ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura, i soggiorni e i viaggi esterni al Centro.
- Le protesi ed ausili personali (carrozine, materassi antidecubito,) a carattere sanitario saranno forniti dall'ASP Piccolomini-Sereni.
- Il costo determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione è comprensivo di tutte le prestazioni specificate nella presente Carta dei Servizi al punto **Servizi compresi nella retta.**

## **9 - SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA**

### **9.1 - SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE**

Ai residenti viene garantita l'assistenza di base diurna e notturna rispondente ai livelli stabiliti dalla normativa regionale e organizzata in base a Piani di Assistenza Individuale personalizzati formulati dall'equipe degli operatori e consistente in:

- Svolgimento o aiuto nelle attività della vita quotidiana (alzata, deambulazione, mobilità, alimentazione, ecc...) stimolando contemporaneamente il residente all'utilizzo delle proprie capacità residue; si tiene conto quindi delle opportunità di stimolo all'autonomia;
- Igiene quotidiana e cura dell'aspetto della persona, del decoro e della pulizia degli abiti;
- Organizzazione quotidiana di attività occupazionali e di animazione miranti a creare un clima favorevole alla socializzazione;

Il Servizio diretto a migliorare e mantenere le capacità residue del residente fornisce aiuto e supporto nei seguenti momenti:

1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno;
2. Assunzione dei pasti;
3. Igiene personale e cura della persona;
4. Assistenza notturna
5. Animazione e servizi generali
6. Terapia della riabilitazione e mantenimento

Nell'organizzazione dei servizi si osserva un turn over particolarmente ridotto per garantire la continuità del percorso assistenziale.

### **1. Alzata e riposo pomeridiano e notturno**

L'alzata risponde all'obiettivo di mantenere un ritmo di vita fisiologica e relazionale, favorendo la socializzazione ed evitando l'isolamento e la sindrome da allettamento, nel rispetto delle esigenze ed abitudini del residente.

Di norma l'alzata avviene tra le 7.00 e le 8.45. Si effettuano anche due alzate differite tra le 9.30 e le 11.00 in casi particolari.

Dopo il pranzo è assicurato il riposo pomeridiano a letto per gli anziani che lo richiedono o ne hanno necessità.

Gli anziani vengono accompagnati nelle proprie camere per il riposo notturno a partire dalle ore 19.30 circa.

### **2. Assunzione dei pasti**

I pasti vengono consumati preferibilmente in sala da pranzo. La disposizione degli anziani ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno.

Gli anziani che non sono in grado di alimentarsi da soli vengono assistiti parzialmente o completamente a seconda del bisogno.

Gli anziani allettati consumano il pasto in camera con l'assistenza dell'operatore.

### **3. Igiene personale e cura della persona**

Agli anziani che necessitano di aiuto viene garantita assistenza per effettuare l'igiene quotidiana e la cura della persona (igiene personale, rasatura, cura dell'aspetto estetico e dell'abbigliamento).

I bagni sono programmati in base ai bisogni ed alle esigenze degli anziani, di norma la frequenza è di un bagno ogni 7 giorni.

### **4. Assistenza notturna**

Il Servizio di assistenza notturna assicura: la tutela degli ospiti, con verifiche nelle singole camere, interventi al bisogno e programmati relativi a posture, idratazione e cambi.

Nelle ore notturne è presente il personale di assistenza tutelare mentre per le urgenze sanitarie si fa riferimento al Servizio di Guardia medica (118).

Il Servizio di Assistenza di Base è fornito da personale qualificato e si articola in quattro turni di mattina, per complessive n.27 ore, e turni pomeridiani per complessive n.15,5 ore.

Il servizio notturno si svolge in un unico turno di undici ore dalle 20,00 alle 7,00.

### **5. Assistenza ospedaliera**

Per gli utenti della R.S.A. ricoverati presso strutture ospedaliere l'ASP Piccolomini-Sereni predispone un servizio di assistenza a seguito del quale vengono effettuate visite ai degenti provvedendo alle loro necessità (servizio biancheria, rapporti con i medici, ecc.).

L'anziano ricoverato presso strutture ospedaliere sarà sempre accompagnato da una sintesi clinica e da ogni documentazione sanitaria ritenuta necessaria. Durante la degenza saranno mantenuti i rapporti per assicurare la continuità assistenziale.

## 9.2 - ASSISTENZA SANITARIA

Comprende l'Assistenza Medica ed Infermieristica ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

**L'Assistenza Medica** è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dal residente al momento dell'ingresso nell'ASP Piccolomini-Sereni.

I Medici di Medicina Generale sono presenti in Struttura con accessi periodici stabiliti in base al numero di assistiti che ognuno possiede e sono disponibili a ricevere i parenti su appuntamento.

Le visite specialistiche vengono prestate dal medico specialista della ASL oppure può essere scelto dal residente o dai suoi familiari. In ogni caso il pagamento della prestazione, ove richiesto, è a carico del residente. Il servizio di trasporto presso la struttura ove opera il Medico specialista è assicurato dalle organizzazioni presenti sul territorio: Croce Rossa, Croce Oro, Misericordia di Manciano con pagamento, se dovuto, a carico del residente.

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le Prestazioni farmaceutiche:

- farmaci di fascia A e B forniti dalla farmacia il cui pagamento è a carico del residente
- Dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione
- Materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza.

## 9.3 ASSISTENZA INFERMIERISTICA

**L'Assistenza Infermieristica** è prestata da infermieri professionali che provvedono alla somministrazione dei farmaci prescritti dal Medico, alle medicazioni e a tutte le attività di loro competenza.

Il Servizio di Assistenza infermieristica si articola in due turni dalle 7,30 alle 12,30 e dalle 15,00 alle 19,00.

## 9.4 ASSISTENZA GERIATRICA

L'Assistenza Geriatrica è prestata da un medico specialista a richiesta dietro prenotazione al competente CUP.

## 9.5 SERVIZIO ALBERGHIERO

**Il servizio alberghiero** è comprensivo di :

- **vitto**
- **alloggio** ( in camere da 2, 3 letti tutti articolati). E' possibile personalizzare gli ambienti con quadri, fotografie, cuscini ecc..
- **pulizia** quotidiana degli ambienti comuni e delle singole camere

Il Servizio di pulizia, erogato con personale in parte dipendente dell' ASP Piccolomini-Sereni ed in parte affidato a ditta esterna con esperienza consolidata nel settore, assicura l'igiene di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la pulizia 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 dall'ASP Piccolomini-Sereni. La medesima è tenuta in buone condizioni, decorosa ed adeguata alle esigenze degli utenti. A tal proposito si evidenzia la possibilità di sostituire la biancheria in condizioni non ottimali avendo, sempre, in guardaroba la disponibilità di una cospicua quantità di biancheria nuova.
- **Lavaggio indumenti personali**  
Gli indumenti personali dei residenti vengono lavati e stirati internamente presso la lavanderia della Struttura. Tale servizio, compreso nella retta, si presenta come un'opportunità per quei familiari che non sono in grado di provvedere personalmente alla cura e alla pulizia degli

indumenti personali del loro congiunto. Nella gestione del vestiario si tiene conto della stagione e della temperatura esterna.

L'Azienda promuove e cura la vestizione per il migliore aspetto dei residenti.

L'anziano ha a disposizione un armadio a due ante con cassetiera dove riporre il proprio vestiario ma nell'eventualità che tale spazio non fosse sufficiente i residenti possono usufruire dell'armadio guardaroba collocato nel locale lavanderia per riporre capi di abbigliamento ed altro.

L'ASP Piccolomini-Sereni cura in particolar modo l'aspetto alberghiero sia sotto il profilo igienico-sanitario che del comfort ed inoltre garantisce la fornitura agli utenti di:

- Sapone e shampoo neutri, pettini, forbicine sterilizzate e tutto il necessario per la cura della persona ;
- materassi e guanciali ignifughi;
- biancheria piana;
- teli da bagno ed asciugamani diversi
- materassi che ostacolano il formarsi di ulcere da decubito.

E' possibile telefonare all'esterno e ricevere telefonate attraverso gli apparecchi in uso nella struttura. Ai residenti inoltre viene quotidianamente recapitata la posta di competenza, che l'ufficio postale consegna direttamente all'Ente.

Nella Struttura vengono applicate semplici regole per evitare di disturbare gli ospiti con rumori molesti:

- si controlla che gli anziani che tengono il televisore in camera mantengano il volume su livelli accettabili;
- si ha premura di far indossare agli ospiti scarpe con la suola di gomma;
- le poltroncine in dotazione alla Struttura hanno tutte i gommini sotto le zampe;
- il locale lavanderia è posizionato lontano dalle camere e dagli spazi comuni;
- al personale è raccomandato di tenere basso il tono della voce.

## **9.6 – SERVIZIO DI RIABILITAZIONE**

L'ASP Piccolomini-Sereni mette a disposizione dei propri utenti, compreso nella retta, un servizio di riabilitazione/mantenimento fornito da un Terapista della Riabilitazione.

Il Servizio viene effettuato dal lunedì al venerdì con orario 8,30 – 11,30.

## **9.7 - SERVIZIO DI RISTORAZIONE**

L'ASP Piccolomini-Sereni offre ai propri ospiti un Servizio di ristorazione avendo a disposizione una cucina interna attrezzata per la produzione ed il confezionamento dei pasti.

Il Servizio è erogato da personale dipendente dell'ASP Piccolomini-Sereni e da personale di una ditta esterna.

I nostri anziani sono sollecitati a consumare almeno tre pasti al giorno ed il personale è tenuto a controllare che ciò avvenga.

Il menù varia giornalmente e si ripete ogni 4 settimane. E' previsto un menù invernale ed uno estivo.

I menù prevedono, per i pasti principali: tre primi, tre secondi e due contorni, almeno un piatto caldo, frutta con possibilità di scelta privilegiando quella fresca e di stagione.

Nel pomeriggio i residenti possono avere a scelta caffè, tè, camomilla ed uno spuntino.

L'ospite può consultare il menù settimanale esposto nel soggiorno e il menù giornaliero esposto nei pressi della cucina in posizione facilmente visibile.

Programmi dietetici personalizzati vengono richiesti e sottoposti al controllo medico.

A questo proposito va evidenziato che al momento dell'ingresso in Struttura viene registrato sulla cartella personale il peso attuale dell'ospite.

Periodicamente, normalmente con cadenza settimanale, viene controllato il peso prendendo, al bisogno, gli opportuni provvedimenti in caso di eccessivo aumento o diminuzione della massa corporea.

Oltre al menù "libero" sono previste diete personalizzate, concordate con i MMG o con lo specialista, che rispondono alle più comuni patologie e problematiche tipiche della terza età:

- Dieta per utenti con problemi gastroenterologici;
- Dieta per utenti con problema di diabete;
- Dieta semiliquida per utenti con problemi di masticazione/deglutizione;
- Dieta per utenti con sondino naso-gastrico.
- Ecc.

Di norma la colazione è servita alle 8.45, il pranzo alle ore 11.30, la merenda alle 15.30 e la cena alle ore 18.00.

Sono previste verifiche periodiche della qualità del Servizio dal punto di vista igienico e qualitativo.

Per le diverse ricorrenze e festività durante l'anno è previsto il rispetto delle tradizioni gastronomiche locali (Castagnole a carnevale – pasta con le noci a Natale ecc.).

L'ASP Piccolomini-Sereni gestisce un servizio di consegna pasti a domicilio per anziani e persone in stato di bisogno del Comune di Sorano. Tale servizio coordinato dal Servizio Sociale dell'Az. USL Toscana Sud Est ( Zona 2) comprende la preparazione, il confezionamento , il trasporto e la consegna di un pasto completo, escluse le bevande, agli utenti segnalati dal Servizio Sociale. Il Trasporto inizia, di norma, alle ore 11,30 e termina orientativamente alle 13,15.

## **9.8 - SERVIZIO DI ANIMAZIONE**

E' previsto un Servizio di Animazione gestito da un Animatore presente 16 ore settimanali che si pone come organizzatore, motivatore e stimolatore.

Gli obiettivi dell'Animazione sono:

- La socializzazione e la costruzione di una rete relazionale
- La valorizzazione delle competenze e delle capacità
- La stimolazione della autonomia fisica e psicologica
- La valorizzazione del passato e delle esperienze
- L'aumento della consapevolezza dei bisogni, dei desideri e delle risorse degli utenti

I Programmi di animazione sono composti da Attività Occupazionali e di Intrattenimento, Programmi Culturali, Programmi di valorizzazione individuale, Programmi di natura religiosa, Informazione.

Per la realizzazione dei suddetti programmi gli anziani hanno a disposizione materiale diverso quale vari tipi di carta (A4/A3/Crespa ecc.), cartoncino bristol di vari colori, diversi tipi di colla, matite colorate, pennarelli, lana, diversi giochi di plastica, giochi di società, penne e matite.

E' compito della Direzione integrare il materiale mancante ed assolvere ad eventuali richieste del personale addetto.

Gli anziani hanno inoltre a disposizione una piccola libreria situata nei locali amministrativi dove essi hanno libero accesso.

Nella medesima sono presenti libri di argomenti diversi ed all'occorrenza gli anziani possono utilizzarli a loro piacimento portandoli in camera o consultandoli sul posto.

La libreria, dalla sua costituzione, è stata sempre integrata ed a volte sono stati cercati, dietro richiesta degli anziani, libri di argomenti particolari.

## **9.9 - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E PODOLOGIA**

Presso L'ASP Piccolomini-Sereni è attivo il servizio di Parrucchiere, Barbiere e Pedicure così articolato:

- Servizio di Parrucchiere: il residente ha diritto ad una prestazione ogni 45 giorni dove per prestazione di base s'intende shampoo – taglio – piega.
- Gli uomini residenti hanno diritto ad una rasatura settimanale.
- Mensilmente, ad ogni residente, spetta un trattamento per la cura del piede.

## **9.10 – ASSISTENZA RELIGIOSA**

All'interno della Struttura viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica.

Giornalmente viene celebrata la Santa Messa e, a richiesta degli utenti, viene somministrato il sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

Gli orari delle SS Messe sono i seguenti:

lunedì, martedì, giovedì ore 7:30 nella Cappella

mercoledì ore 16,30 nella Cappella

sabato e prefestivi ore 16.00 nel salone soggiorno

Gli anziani ricoverati che professano religioni diverse da quella cattolica possono rivolgersi alla Segreteria per contatti con i Ministri degli altri culti.

## **9.11 - SERVIZIO DI TRASPORTO**

Con tali servizi si vuole andare a rispondere alle esigenze di quegli anziani soli, con scarse risorse familiari o alle esigenze di alcuni parenti che non hanno l'opportunità di accompagnare il loro congiunto.

Il Servizio di Trasporto a visite specialistiche prescritte agli anziani residenti nella R.S.A. e per emergenze è assicurato dalle organizzazioni presenti sul territorio.

Il Servizio sarà funzionante tutti i giorni dell'anno per quegli anziani che si trovano nelle seguenti condizioni:

- che siano trasportabili con automezzi ordinari;
- che siano trasportabili con mezzi attrezzati per il trasporto di disabili (carrozine);
- che necessitano di un trasporto con mezzo sanitario (barellati) in quanto in precarie condizioni di salute.

Il Servizio sarà effettuato da professionisti della Misericordia di Manciano, della Croce Rossa e della Croce Oro.

I familiari che vogliono accompagnare il residente possono usufruire gratuitamente del mezzo se ci sono posti disponibili.

Il Servizio viene attivato in seguito alle richieste del Medico di Medicina Generale, dal Servizio Infermieristico il quale verificherà con uno dei suddetti organismi la disponibilità del mezzo adeguato e si accorderà per organizzare il trasporto nel modo più tutelante possibile per il residente.

## **10 - SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA**

### **10.1 - SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE, PEDICURE - EXTRA**

Il residente che volesse una ulteriore prestazione potrà ottenerla a pagamento secondo le tariffe concordate dall'ASP Piccolomini-Sereni con il professionista che si reca presso la struttura. L'utente potrà quindi usufruire di prestazioni supplementari a quelle programmate ogni qualvolta lo richieda alla RSA ma a sue spese.

### **10.2 – SERVIZIO DI ASSISTENZA**

A richiesta del residente, ricoverato presso strutture ospedaliere, o dei familiari l'ASP Piccolomini-Sereni può organizzare ore di assistenza diurna e notturna a spese dell'utente. Il servizio si attiva facendone richiesta alla Direzione.

### **10.3 – CENTRO DIURNO**

Il Centro Diurno viene offerto agli anziani autosufficienti non residenti nella Struttura, al fine di offrire l'opportunità di condividere momenti in comunità soprattutto per gli anziani soli o i cui familiari risiedono in diverse località.

L'utente entra in struttura alle ore 10:00 e fino alle 19:00 può usufruire dei seguenti servizi:

- vitto
- animazione
- fisioterapia
- igiene personale

La domanda di ammissione al servizio viene inoltrata dal residente con apposita domanda indirizzata al Presidente dell'ASP Piccolomini-Sereni accompagnata dal Regolamento sottoscritto.

La domanda viene analizzata dal Consiglio di Amministrazione che delibera l'ammissione alla funzione di sollievo del richiedente.

In seguito all'ammissione il residente/utente potrà accedere, dal giorno successivo alla comunicazione, alle singole attività offerte (colazione, pranzo, cena, animazione, fisioterapia).

Il costo dei singoli servizi offerti dal Centro Diurno hanno un costo definito in sede di bilancio preventivo dal Consiglio di Amministrazione.

## **11 – STANDARD DI QUALITA'**

L'ASP Piccolomini-Sereni intendendo stabilire un patto con i cittadini e gli utenti che utilizzano o vorranno utilizzare i propri servizi, dichiara in modo trasparente i propri obiettivi ed i propri standard sul tema della qualità dell'assistenza fornita per consentire ai cittadini una scelta consapevole e motivata.

Gli standard di qualità rappresentano obiettivi dichiarati che sono, a volte, già completamente raggiunti e garantiti agli utenti mentre, in altri casi, sono impegni per il futuro che richiederanno, da parte dell'ASP, notevoli sforzi organizzativi ed investimenti in termini di risorse umane e materiali.

Gli standard che intendiamo formalizzare e sui quali ci impegniamo nei confronti dei cittadini e degli utenti si riferiscono ad alcune aree specifiche del Servizio:

- AREA SOCIO-ASSISTENZIALE
- AREA ALBERGHIERA
- AREA RISTORAZIONE
- DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
- SERVIZI ALLA PERSONA

Gli standard di qualità sulle aree sopra indicate vengono definiti dal Consiglio di Amministrazione che fissa i livelli di qualità da raggiungere e li verifica periodicamente rendendo pubblici i risultati ottenuti tramite affissione nella bacheca del Centro. Il referente interno per il comfort dell'ambiente è il sig. Di Blasi Gabriele segretario dell'ASP.

## **12 - TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI**

L'ASP Piccolomini-Sereni al fine di tutelare i propri utenti e di salvaguardare la libertà di ognuno intende stabilire alcune basilari regole di convivenza. Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri utenti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili. La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

### **12.1 - RESPONSABILITÀ DELL' ENTE**

#### **Movimentazione del Residente : Ingresso /Dimissioni ed allontanamento temporaneo**

- Il residente della R.S.A. gode di ogni libertà di entrata ed uscita nel rispetto della quiete degli altri residenti, dandone comunicazione preventiva al personale in servizio in quel momento.
- La Struttura rimane aperta dalle ore 8.00 alle ore 20.00: ingressi ed uscite diverse devono essere comunicati alla Direzione.
- E' facoltà degli ospiti ricevere liberamente visite nelle ore stabilite nei locali della Struttura.
- L'utente può rinunciare alla permanenza nella R.S.A. mediante sua richiesta scritta o dei parenti.
- L'allontanamento spontaneo dell'ospite non comporta alcuna responsabilità dell'Azienda essendo l'ammissione volontaria.
- L'ASP Piccolomini-Sereni non adotta misure coercitive e limitanti delle libertà personali pur garantendo le necessarie prestazioni assistenziali e tutelari.
- L'Azienda può dimettere l'ospite, preavvisando l'ASL e/o i familiari qualora:
  - vengano a modificarsi le condizioni psico-fisiche che ne hanno determinato l'ammissione consentendone il ritorno al domicilio o, in caso di aggravamento, richiedendone il ricovero in una Struttura specialistica;
  - ci sia un grave ed accertato rifiuto del residente alla vita comunitaria con grave compromissione del suo stato fisico;
  - ci sia morosità nel pagamento della retta.

#### **Assegnazione stanza**

- Durante la visita di pre-ingresso all'ospite viene assegnata una stanza, secondo disponibilità e possibilità su decisione della Direzione la quale, qualora sia richiesto da esigenze della vita comunitaria, ha altresì facoltà di trasferire l'utente in altra stanza informandone preventivamente lo stesso e i familiari.
- Nella sistemazione degli anziani si ha riguardo al sesso ed alle condizioni fisiche connesse alla assistenza, con esclusione di altre valutazioni riferite alla condizione sociale, alla provenienza, alla religione ed alla data di ammissione.
- L'ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza suppellettili ed oggetti personali, previa richiesta alla Direzione la quale verificherà la congruità degli spazi ed il rispetto dei diritti degli altri ospiti.



## **Custodia e deposito valori**

- L'ASP Piccolomini-Sereni non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti nelle proprie stanze. Nel caso l'anziano deleghi l'ASP alla gestione delle proprie finanze un incaricato redigerà mensilmente un resoconto della gestione.
- A seguito di specifica richiesta l'ASP può prendere in consegna valori e beni personali e, dopo averli debitamente catalogati, provvedere alla custodia dei medesimi. Copia della lista, sottoscritta dal responsabile, costituirà ricevuta per l'ospite. Valori e beni potranno essere riconsegnati, previa formale richiesta, all'ospite proprietario o ad aventi titolo (congiunti, eredi, ecc.).

## **Diritto a partecipare a consultazioni elettorali**

- L'ASP Piccolomini-Sereni garantisce ai propri utenti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto.  
L'utente se intenzionato a votare, dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.  
L'ASP Piccolomini-Sereni metterà a disposizione il servizio di trasporto per gli utenti che ne necessitano e ne facciano richiesta, al fine di recarsi presso il seggio elettorale.

## **12.2 - RESPONSABILITA' E DIRITTI DELL'OSPITE**

### **Diritto all'informazione**

- L'ospite ha diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso d'incapacità dell'ospite tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento.

### **Corredo Personale**

- All'ingresso il residente deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche ed opportunamente numerato per l'identificazione.  
L'elenco del corredo all'ingresso verrà definito con il residente o con i familiari durante la visita di pre-ingresso.  
L'utente o i familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Direzione ne ravveda la necessità.  
Il guardaroba del residente deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed ogni qualvolta si richieda la necessità di integrare la dotazione di vestiario per la stagione estiva ed invernale.

### **Presenza dei Familiari**

- L'ASP Piccolomini-Sereni opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite affissi in più luoghi consentono ampie possibilità di presenza nell'arco della giornata. La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con la Direzione.
- Per gli incontri con i familiari/conoscenti, l'azienda mette a disposizione degli ambienti separati dai luoghi comuni. Il familiare in visita può consumare il pasto con il residente nel refettorio comune o in ambiente separato previa richiesta alla Direzione con un minimo di un giorno di preavviso.
- In presenza di familiari in grado di provvedere, viene richiesta una collaborazione, secondo le esigenze specifiche di ogni singolo residente e le possibilità/disponibilità delle famiglie, nell'ottica del mantenimento dei legami affettivi relazionali e solidaristici con il nucleo familiare di origine.

- In caso di ricovero del residente presso una Struttura Ospedaliera compete ai familiari, qualora ne avessero la possibilità, assistere il residente fino al suo rientro presso la R.S.A.
- Presenza durante l'assunzione dei pasti:
  - E' possibile per i familiari e conoscenti fare visita al residente durante la somministrazione del pranzo e della cena cercando di non disturbare il lavoro degli operatori ed essendo presenti per un massimo di 1 visitatore alla volta.
  - Essendo il momento della somministrazione del pasto un momento molto importante e delicato per gli anziani è opportuno che i familiari non discutano le diete personali degli anziani in quel contesto ma chiedano spiegazioni alla Direzione.
  - Ai familiari è vietato l'accesso in cucina così come l'accesso ai frigoriferi ed attrezzature.
  - Al fine di tutelare la salute della comunità di anziani (pericolo tossinfezioni alimentari) è vietato per chiunque portare, senza autorizzazione, cibi cucinati a casa.
- Presenza nelle camere di degenza:
  - I visitatori degli anziani per rispetto della privacy degli utenti e per consentire il lavoro agli operatori, sono tenuti ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'igiene degli ospiti, la visita medica e la pulizia delle stesse.
- L'ASP Piccolomini-Sereni fornisce Servizi in grado di rispondere ai bisogni dei propri utenti: qualora il residente o il familiare ritenesse opportuno, in particolari situazioni, chiedere la collaborazione di assistenti esterni dovrà sottoporre la proposta alla Direzione e concordarne le modalità. L'ASP Piccolomini-Sereni potrà, dopo un periodo di sperimentazione, esprimere il proprio parere in quanto tale collaborazione deve integrarsi con le attività della Struttura. In caso di parere negativo dell'Azienda il residente o il familiare dovrà interrompere tale forma di collaborazione.
- L'Ospite può sia ricevere che effettuare telefonate. In caso di impossibilità a muoversi la struttura è attrezzata con telefono cordless.
- Il servizio di segreteria gestisce tempestivamente la posta in arrivo ed in partenza degli utenti.

### **13 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE**

- La soddisfazione percepita dai propri residenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dal Centro, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta. Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione ai residenti e ai propri familiari appositi questionari di gradimento che, una volta compilati, possono essere restituiti in Segreteria. I questionari possono essere compilati in forma anonima e non, a completa discrezione dell'utilizzatore. I dati raccolti saranno elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici. I risultati delle indagini di soddisfazione verranno successivamente messi a disposizione dei residenti e dei loro familiari mediante la pubblicazione in bacheca.

## **14 - RECLAMI E RICORSI**

- L'ASP Piccolomini-Sereni garantisce il diritto degli ospiti e dei loro congiunti ad esprimere reclami, proposte e valutazioni sui Servizi, tramite apposito modello predisposto allo scopo, attraverso:
  - segnalazione presentata al Consiglio di Amministrazione o alla Direzione;
  - utilizzazione dell'apposita " cassetta dei suggerimenti e dei reclami", localizzata presso l'ingresso della struttura anche in forma anonima;
- Il residente o i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona possono presentare formale ricorso al Presidente, che direttamente o tramite suo delegato risponderà in bacheca ai reclami presentati in forma anonima e per iscritto entro 10 giorni ai reclami firmati. Successivamente si esporrà in bacheca l'azione intrapresa a seguito del reclamo.

## **15 - INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

L'ASP Piccolomini-Sereni che opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività

promuove incontri con gli anziani ed i familiari al fine di :

- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
- comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio;
- incontrare altri Enti, Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

L'ASP Piccolomini-Sereni si impegna ad aggiornare la presente Carta dei Servizi sulla base di cambiamenti organizzativi rilevanti e sulle esigenze emerse in base ai risultati del monitoraggio sui servizi erogati.