

Carta dei Servizi Sociali

Gentile lettore, nel darle il benvenuto alla ASP Centro Residenziale Lodovico Martelli le presentiamo la Carta dei Servizi. Questo è il documento che permette di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e la filosofia aziendale per rispondere al meglio alle sue aspettative e necessità. La Carta dei Servizi rappresenta un contratto “informato” che la nostra ASP stipula con i residenti e i loro caregiver per rendere trasparente il diritto di informazione, la scelta, la partecipazione e il coinvolgimento.



Carta dei Servizi Sociali

Indice

1 PRINCIPI ISPIRATORI CARTA DEI SERVIZI

- 1.1** I principi
- 1.2** La nostra qualità
- 1.3** Gli strumenti

2 CHI SIAMO

- 2.1** L' A.S.P. Lodovico Martelli
- 2.2** La nostra organizzazione
- 2.3** La struttura organizzativa
- 2.4** I quadri organizzativi

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

- 3.1** I Servizi
- 3.2** I servizi socio-assistenziali di carattere residenziale
- 3.3** I servizi socio-assistenziali a carattere semi-residenziale
- 3.4** I servizi rivolti all' esterno
- 3.5** I servizi rivolti all' esterno erogati da soggetti diversi

4 MIGLIORAMENTO CONTINUO

- 4.1** Come verifichiamo la qualità dei servizi erogati
- 4.2** Diritti e doveri degli utenti e dei loro familiari
- 4.3** Forme di partecipazione

5 FONTI NORMATIVE

- 5.1** La normativa di riferimento

3 SCHEDE

- 1** Foglio di accoglienza
- 2** Costi

La presente Carta dei Servizi è il naturale sviluppo ed adeguamento della precedente Carta e tiene conto anche di quello che è stata la formazione e la filosofia aziendale che da sempre ha contraddistinto l' ASP Martelli.

Questa si basa infatti su principi che tengono conto:



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

La struttura intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all' erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici"

1.1 PRINCIPI

I principi cui si attiene l' ASP Martelli nell' erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

1.1.1 Eguaglianza

L' erogazione del servizio è ispirato al principio di **eguaglianza** dei diritti dei residenti. Le regole riguardanti i residenti ed i rapporti con la struttura devono essere **uguali** per tutti. La struttura si impegna a non compiere nessuna distinzione nell' erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche ed a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L' eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non come uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali, sociali e culturale. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite. (**personalizzazione dell' assistenza**)

1.1.2 Imparzialità

La struttura ispira i propri comportamenti nei confronti dei residenti a criteri di obiettività, giustizia e **imparzialità**.

1.1.3 Continuità

L' erogazione del servizio è **continua**, regolare e senza interruzioni. Tuttavia si facilita il temporaneo rientro in famiglia per garantire il mantenimento degli affetti parentali. Nei rari casi in cui si verifichi un funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

1.1.4 Diritto di scelta

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

1.1.5 Partecipazione

La struttura garantisce la **partecipazione** degli ospiti e dei parenti all' organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura stessa. L' ospite o il parente può **partecipare** alla vita della struttura attraverso i sistemi elencati in questa Carta dei Servizi, può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura darà riscontro all' ospite circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell' utente circa la qualità del servizio reso.



1.1.6 Riservatezza

Si garantisce la **riservatezza** dei residenti all' interno della struttura rispettando le loro abitudini ed il loro bisogno di intimità nei vari momenti di vita quotidiana.

1.1.7 Flessibilità

L' adattamento della struttura alle molteplici esigenze della persona rende l' elemento "**Flessibilità**" punto cardine dell' organizzazione e della modulazione dei servizi.

1.1.8 Efficacia ed Efficienza

La nostra struttura è orientata al miglioramento continuo della qualità, cercando di ottenere i massimi risultati di assistenza, ottimizzando le attività, i servizi e le prestazioni fornite

1.1.9 Trasparenza

L' azienda assicura la **trasparenza** della propria attività gestionale e amministrativa garantendo il diritto alla corretta e tempestiva informazione.

1.2 LA NOSTRA QUALITÀ

Il sistema qualità che la nostra Azienda adotta si basa su un modello realizzato e sviluppato dall'Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza (UPIPA) che prende in esame 12 fattori di qualità con l'obiettivo di rendere misurabile ciò che è importante (e non rendere importante ciò che è misurabile). I fattori qualità sono:

1.2.1 Rispetto

Possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

1.2.2 Autorealizzazione

Possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

1.2.3 Operosità

Possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

1.2.4 Affettività

Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.

1.2.5 Interiorità

Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte.

1.2.6 Confort

Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

1.2.7 Umanizzazione

Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

1.2.8 Socialità

Possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

1.2.9 salute

Possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

1.2.10 Libertà

Possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

1.2.11 Gusto

Possibilità di usufruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento del pasto.

1.2.11 Vivibilità

Possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.



1

1.3 STRUMENTI



1.3.1 Adozione di standard

La struttura individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adotta standard di qualità e quantità di cui assicura il rispetto.

1.3.2 Semplificazione delle procedure

La struttura provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli ospiti.

1.3.3 Informazione degli utenti

La struttura assicura la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi.

1.3.4 Rapporti con gli utenti

Il personale operante nella struttura è tenuto a trattare gli ospiti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell' esercizio dei diritti e nell' adempimento degli obblighi.

1.3.5 Doveri di valutazione della qualità dei servizi

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi la struttura svolge apposite verifiche sulla qualità e l' efficacia dei servizi prestati.



2

CHI SIAMO

2.1 L'A.S.P. LODOVICO MARTELLI



Il Centro Residenziale Martelli è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, nata il 1° Gennaio 2006 dall' adeguamento alle norme contenute nella Legge Regionale della Toscana n. 43/2004, dalla trasformazione dell' I.P.A.B. "Casa di Riposo Lodovico Martelli", approvata con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 235 del 15/12/2005.

La A.S.P. Martelli, le cui origini risalgono agli inizi del '900, opera nel campo dell' assistenza socio-sanitaria, educativa e riabilitativa nei confronti di anziani e disabili sia in regime residenziale che diurno. In virtù di questa storica esperienza maturata in campo assistenziale l' Azienda è il polo pubblico delle amministrazioni comunali del Valdarno Fiorentino nella rete dei servizi rivolti agli anziani. Infatti all' Azienda fanno capo le seguenti attività per complessivi n. 110 posti:

- N.1 R.A. Residenza Assistita per anziani autosufficienti
- N.2 R.S.A. Residenza sanitaria assistita per anziani non autosufficienti
- N.1 Centro Diurno per anziani non autosufficienti



2

CHI SIAMO



2.1.1 La nostra storia

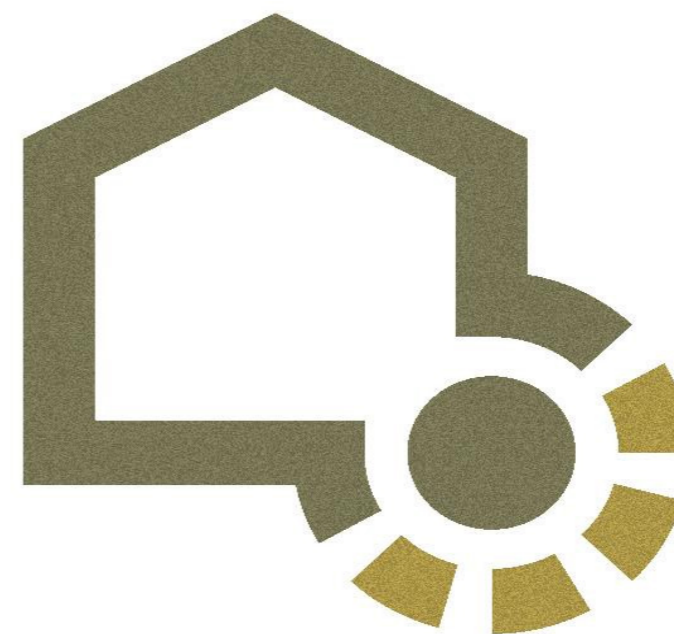
La ASP Centro Residenziale Lodovico Martelli si compone di due fabbricati, **Casa Argia** e **Casa Martelli**, con origine e storia diversi.



Casa Martelli nasce come ricovero di mendicITÀ per “vecchi inabili e soli” nel 1922 ed ha ininterrottamente garantito continuitÀ assistenziale anche nei periodi piÙ difficili come la guerra, l’ alluvione e la pandemia da covid. Il nome è dedicato al Cav. Lodovico Martelli, giÀ Sindaco del Comune di Figline Valdarno, che fortemente volle realizzare un luogo che potesse ospitare i poveri e gli anziani mettendo a disposizione terreni e una ingente somma di denaro. L’ elegante edificio principale, progettato nel 1908 dagli Ingegneri Guidi e Pimpinelli, è stato nel tempo ammodernato ed ampliato con la costruzione del corpo di sinistra su quattro piani (1935) e quello di destra su tre piani (1950). L’ ultima profonda ristrutturazione risalente al 1995 ha consegnato alla cittadinanza la struttura cosÌ come si vede.



Casa Argia è un edificio di proprietÀ della Azienda USL Toscana Centro dato in concessione alla ASP nei primi anni del secolo. Il fabbricato in origine era una casa colonica fuori le mura facente parte della Fattoria dell’ Ospedale Serristori. La ristrutturazione e l’ adeguamento a RSA fu deciso dal Comitato di Gestione della USL 20/B Valdarno Fiorentino. E proprio l’ USL 20/B aveva avviato l’ attivITÀ di accoglienza di anziani fragili. Casa Argia, oggetto di un significativo ammodernamento ed adeguamento dei locali nel 2021, con il centro diurno ed il modulo per residenti con disturbi cognitivi e comportamentali, completa i servizi offerti dalla ASP.





2.1.2 Gli Scopi Istituzionali

Gli scopi istituzionali dell' A.S.P. Martelli, così come definiti dallo Statuto aziendale, sono i seguenti:

1. L' Azienda persegue la **promozione** e la **gestione dei servizi alla persona e alle famiglie** attraverso attività socio-sanitarie ed assistenziali. Ha come fine la **cura**, il **consolidamento e la crescita** del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. In particolare l' Azienda ha lo scopo di provvedere al soddisfacimento dei bisogni della **popolazione anziana** e quello di assistere le **persone disabili** che comunque si trovino in condizioni di disagio, organizzando servizi specifici anche con valenza riabilitativa, per la promozione della salute del cittadino e per la ricerca di una miglior qualità della vita.

L' Azienda risponde nell' ambito della programmazione regionale e nazionale, integrandosi con i servizi socio-sanitari del territorio, con le organizzazioni di volontariato e di solidarietà sociale, o comunque con soggetti terzi. L' Azienda potrà inoltre assumere altre funzioni e gestire altri servizi su incarico di uno o più Comuni o altri Enti o

Istituzioni.

2. L' Azienda opera nel quadro dei **piani regionali** e della **programmazione zonale**, informando la propria organizzazione ed attività ai principi di **efficienza**, **efficacia**, **economicità** e **trasparenza**, con l' obbligo del pareggio di bilancio da perseguire attraverso l' equilibrio dei costi e dei ricavi.

3. Il Comune e gli altri Enti Pubblici della zona socio-sanitaria nella quale ha sede legale l' Azienda si avvalgono direttamente, sulla base di contratti di servizio, delle prestazioni della stessa con riguardo alle **finalità statutarie**, nell' ambito della **programmazione** e della **gestione degli interventi** previsti nei piani di zona ed in generale nell' ambito dei servizi sociali garantiti.

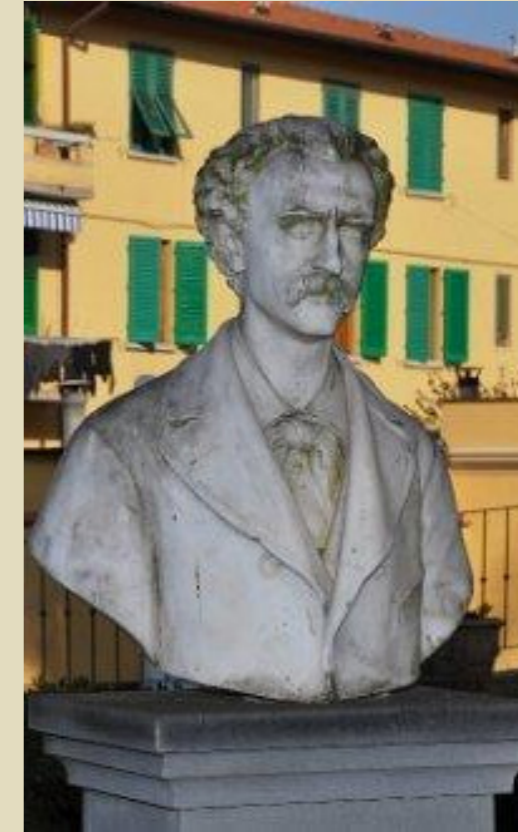


2.1.3 La Missione

L' A.S.P. Martelli:

- **garantisce** le attività finalizzate al soddisfacimento dei bisogni di salute dell' individuo
- **tutela la persona assistita** garantendo competenze professionali aggiornate e risorse materiali appropriate nella logica della trasparenza economica.

Il fondamento degli obiettivi aziendali si caratterizza nell' **avere rispetto della persona anziana** intesa come soggetto portatore di cultura, valori, conoscenza, memoria ed affetti, nel dare sostegno alle famiglie a domicilio, anche attraverso una **rete sociale** alimentata da sinergie con i Comuni, le ASL e le associazioni di volontariato.



2.1.4 Dove siamo

L' A.S.P. Martelli è situata a Figline Valdarno, vicina al centro.



Il nostro recapito completo è:

A.S.P. Centro Residenziale Martelli

Via della Resistenza n. 99 - 50063 Figline e Incisa Valdarno (FI)

Tel: 055 951097 - Fax: 055 9152985

info@aspmartelli.it - sito web: www.aspmartelli.it

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati:



In treno la stazione di Figline Valdarno dista 15 minuti a piedi dalla A.S.P. Martelli ed è collegata dalla linea ferroviaria Firenze ed Arezzo con treni a tutte le ore;



In bus/pulman con fermata sulla strada Statale 69 Firenze/Arezzo che dista 5 minuti a piedi dalla Residenza;



In auto con Uscita Incisa Valdarno dell' autostrada del Sole A1 dove si prosegue seguendo le indicazioni Figline Valdarno. La A.S.P. si trova nei pressi dell' Ospedale.

Presso la sede centrale si trovano gli uffici amministrativi e accettazione.

Alla A.S.P. Martelli fanno inoltre capo altre due strutture che operano nel campo dell' assistenza agli anziani:



Casa "dell' Argia" e Centro Diurno "Il Papavero"

Via San Romolo n. 1 - 50063 Figline e Incisa Valdarno (FI)

Tel: 055 9156217 - Fax: 055 9152950

Le strutture sono facilmente raggiungibili in treno, bus ed

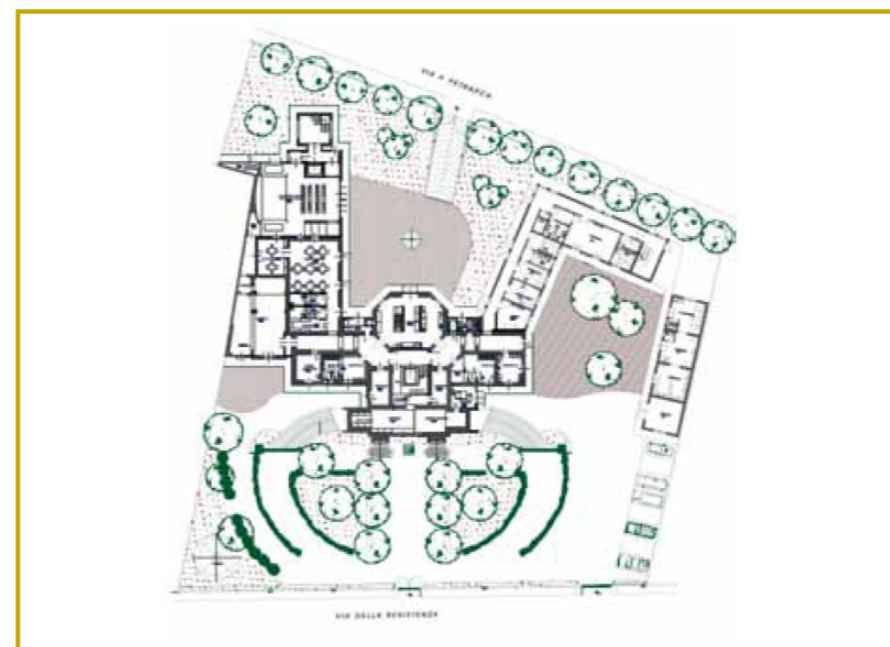


2

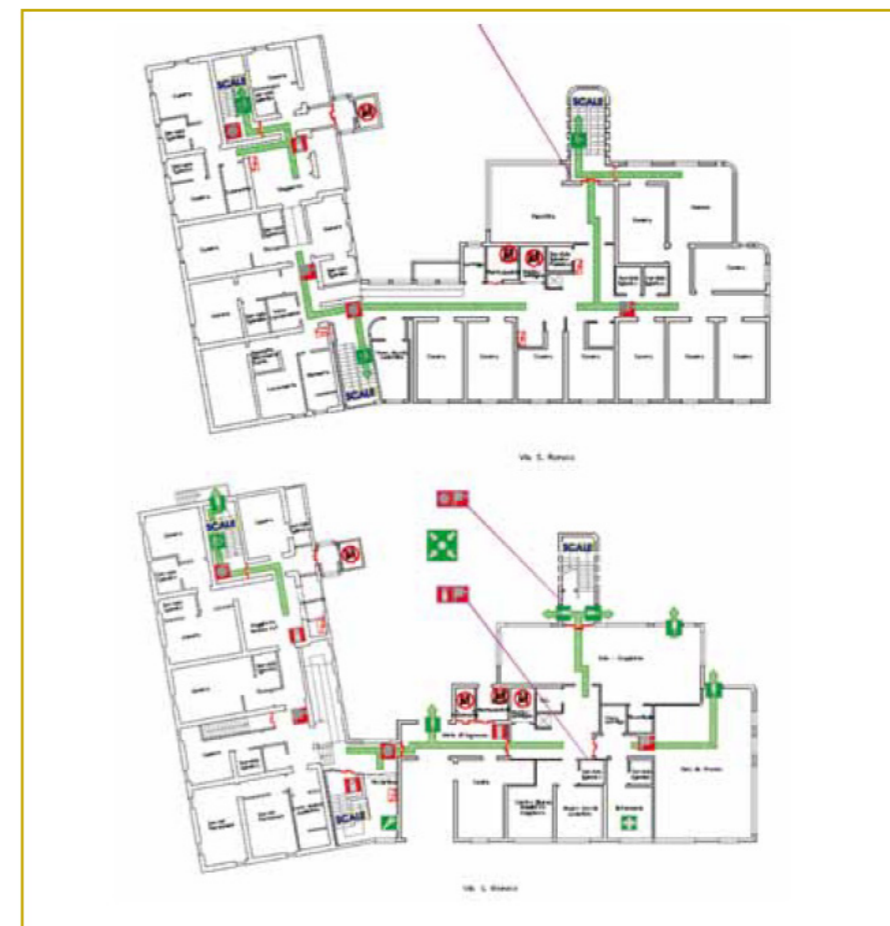
CHI SIAMO



2.1.5 Come sono le nostre strutture



PLANIMETRIA DI CASA "MARTELLI"



PLANIMETRIA DI CASA "DELL'ARGIA"

Vai sul nostro sito www.aspmartelli.it e effettua il tour virtuale delle nostre strutture.

2 CHI SIAMO



2.1.6 Le Strutture

All' interno del nostro sito www.aspmartelli.it è possibile effettuare il tour virtuale delle nostre strutture.

Nello specifico:

Casa Martelli:

è costituita da 4 nuclei per garantire un' assistenza personalizzata e professionale (Nucleo Arcobaleno, nucleo Rugiada, Nucleo Aurora e Nucleo Maestrale).

La cucina è interna alla struttura e il personale dedicato si occupa della preparazione dei pasti per l' intero arco della giornata.

Anche il servizio di lavanderia è presente adibito in apposita struttura occupandosi della cura degli indumenti dei residenti.

All' interno di Casa Martelli possiamo trovare una palestra dove svolgere attività sia individuali che di gruppo che spazi esterni dove svolgere delle attività o dove i residenti possono rilassarsi all' area aperta.

Casa Argia:

è costituita da 3 nuclei per garantire un' assistenza personalizzata e professionale (Nucleo Girasole, Nucleo Filo di Arianna e il Centro Diurno il Papavero).

All' interno della struttura è presente una piccola cucina ma sia il servizio di ristorazione che quello di lavanderia sono veicolati da Casa Martelli. All' interno di Casa Argia possiamo trovare una palestra dove svolgere attività sia individuali che di gruppo che spazi esterni dove svolgere delle attività o dove i residenti possono rilassarsi all' area aperta.



2

CHI SIAMO

2.2 LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L' A.S.P. Martelli è un' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona dotata di autonomia gestionale. L' azienda non ha finalità di lucro ed adotta un sistema di contabilità economico- patrimoniale finalizzato al pareggio di bilancio.



- **Organi di indirizzo:**
 - Consiglio di Amministrazione
 - Presidente
- **Organi di Gestione:**
 - Direttore
- **Organi di controllo:**
 - Collegio dei revisori

2.2.1 Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l' **organo di indirizzo e di verifica** dell' azione amministrativa e gestionale dell' Azienda, nominato dai Sindaci dei Comuni di Figline e Incisa in Valdarno, Reggello e Rignano Sull' Arno. **Definisce gli obiettivi e i programmi** di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell' attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

2.2.2 Il Presidente

È il **legale rappresentante dell' Ente** e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l' unità di indirizzo dell' Amministrazione. Funge da **figura di raccordo** fra il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore ed acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico.

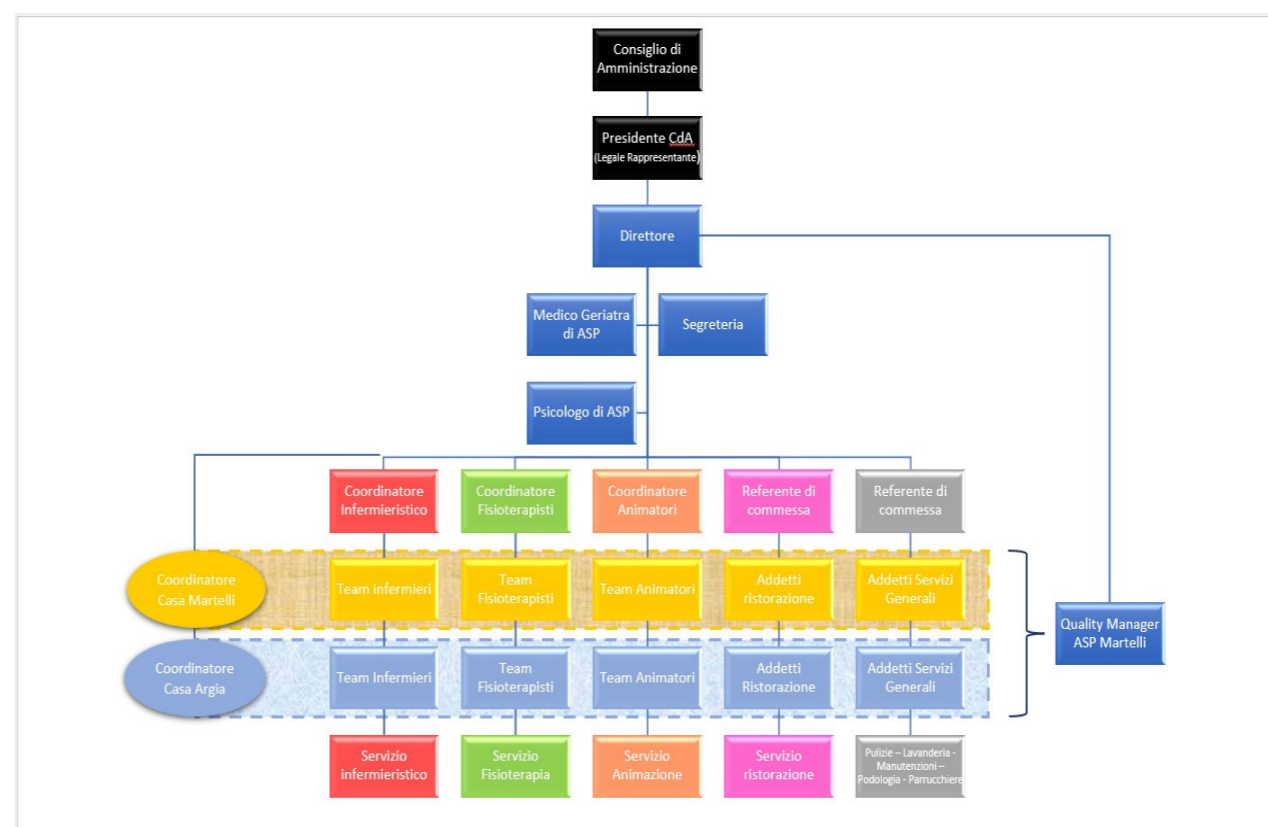
2.2.3 Il Direttore

Il Direttore è **responsabile del raggiungimento degli obiettivi** programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell' azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l' A.S.P. verso l' esterno.

2.2.4 Il Collegio dei revisori

Il Collegio dei Revisori **esercita la vigilanza** sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell' A.S.P. ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna le proposte di delibera consiliare di approvazione del Bilancio Economico Preventivo ed il Bilancio Annuale di Esercizio.

2.2.5 L' organigramma





2.3 LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

L'azienda garantisce la continuità nell'erogazione dei servizi e nell'accoglienza degli ospiti per tutti i giorni dell'anno. Essa dispone quindi di una organizzazione complessa formata da personale adeguato nel numero e nella qualifica ai requisiti previsti dalle norme sull'accreditamento regionale. I servizi socio-assistenziali e generali sono essenzialmente svolti da ditte in appalto.

2.3.1 L' Equipe Multidisciplinare

Il **PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)** sintetizza la filosofia dell'A.S.P. e costituisce lo strumento di riferimento che orienta gli obiettivi dell'Equipe Multidisciplinare. L'Equipe Multidisciplinare nasce da questa filosofia di **interdisciplinarietà** e caratterizza

un **gruppo di lavoro** costituito dalle varie figure professionali che operano all'interno dell'azienda. Gli obiettivi dell'Equipe Multidisciplinare sono quelli di **promuovere la crescita** dell'intero gruppo degli operatori, di **progettare iniziative di sviluppo** in ambito socio-assistenziale, di promu-



2.3.2 La Cabina di Regia

La cabina di regia è un gruppo di lavoro che rappresenta l'**unità di pianificazione strategica aziendale**, analizza le criticità di alto livello e fornisce raccomandazioni ed istruzioni da tradurre a livello operativo. E' composto dal Direttore, dal Coordinatore infermieristico, dai coordinatori di struttura, dalla psicologa, dal responsabile di commessa della cooperativa dei servizi in appalto, dalla responsabile del servizio di ristorazione e da un rappresentante della segreteria.

2

CHI SIAMO

2.4 I QUADRI ORGANIZZATIVI

2.4.1 L' ingegnere dei processi

La Direzione Aziendale identifica nella figura dell' **ingegnere dei processi** la figura che ha il compito di uniformare i processi organizzativi tra le due strutture, vigilare sulla qualità dei servizi offerti e sullo sviluppo dell'area di innovazione tecnologica a sostegno della buona assistenza all'anziano. I requisiti manageriali e le capacità guida sono indispensabili per chi ha il compito di **garantire armonia dei processi produttivi**. Partecipa a tutti gli **riunioni di equipe**, e costituisce un supporto **per tutti i quadri organizzativi**. L' **ingegnere dei processi** è coinvolto nel processo decisionale finalizzato alla **soluzione di problematiche legate a risorse umane e materiali** ed insieme ai coordinatori di struttura concorre alla **promozione del raggiungimento degli obiettivi** in termini di miglioramento continuo.

2.4.2 Il coordinatore di struttura

La persona di riferimento della Direzione Aziendale per l'attuazione dei processi organizzativi, quelli inerenti alla qualità e per il comfort alberghiero e ambientale.

Esperto nella **gestione dei gruppi e delle dinamiche relazionali** sul campo e nella **pianificazione organizzativa**, partecipa alle riunioni dello Staff Operativo e Direzionale, collabora con l'ingegnere dei processi nell'implementazione delle **tattiche operative** che riguardano l'**assistenza diretta ed indiretta** e mantiene le **relazioni con i famigliari dei residenti**.

La parte **organizzativa della struttura** da un punto di vista squisitamente pratica è in capo a tale figura.

E' il collaboratore privilegiato del Coordinatore infermieristico e funge da facilitatore nella soluzione di dinamiche da revisionare in ambito assistenziale.

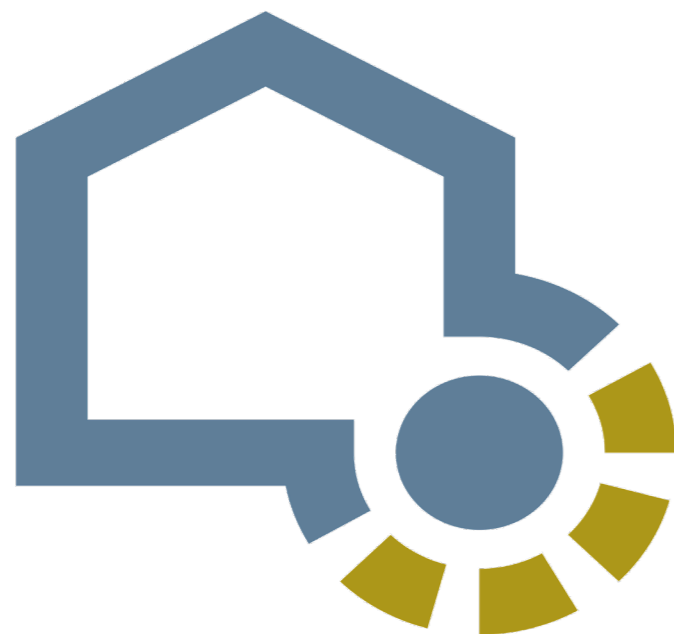
2

CHI SIAMO

2.4.3 Coordinatore Infermieristico - ICA

Il campo d'azione dell'Infermiere Coordinatore comprende un'ampia area di gestione che interseca e si sovrappone anche alle altre famiglie professionali, ovviamente senza entrare nel merito degli aspetti correlati alle competenze tecniche esclusive che le caratterizzano.

Questa dinamica organizzativa è finalizzata alla **creazione di un flusso informativo omogeneo** tra il Servizio di fisioterapia, quello di animazione, l'equipe infermieristica, quella assistenziale, il Coordinatore di Struttura e la Direzione Aziendale. Costituisce il **catalizzatore delle criticità** che emergono in fase di erogazione del servizio infermieristico. Membro dello Staff Operativo, il Coordinatore **promuove la filosofia dell'Azienda** nell'ambito delle relazioni con i familiari, e con tutte le realtà esterne alla Struttura che possono contribuire al **miglioramento della qualità dei processi assistenziali**. Le attese dell'Azienda in merito a questa figura sono riconducibili al rispetto del regolamento interno ed al rispetto dei valori etico deontologici dell'organizzazione. Il Coordinatore infermieristico ricopre anche il ruolo del referente ICA (Infezioni Correlate all'Assistenza).



3

COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.1 I SERVIZI

3.1.1 Il Servizio di Medicina Generale



L'assistenza medica viene garantita come proiezione del territorio e viene effettuata dai Medici di Medicina generale nell'ambito del servizio di **assistenza programmata**. Il rapporto fiduciario tra l'assistito ed il Medico di Medicina Generale prosegue anche all'interno delle nostre strutture.

Lo stato di salute dei residenti viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale (d.g.r. 364 del maggio 2006).

I medici di medicina generale sono responsabili della presa in carico e del percorso clinico/assistenziale. Per favorire un percorso di continuità la struttura garantisce al MMG l'accesso alla cartella socio sanitaria informatizzata.



3.1.2 Il Servizio di Geriatria

La figura del Medico specialista Geriatra è di fondamentale importanza per l'**inquadramento diagnostico terapeutico** della persona anziana e l'armonizzazione del **progetto di cura personalizzato**. La Asp si avvale della consulenza specialistica attraverso figure convenzionate.



3.1.3 Assistenza infermieristica



L'assistenza infermieristica è garantita da infermieri presenti in struttura secondo le descrizioni delle norme vigenti e da un coordinatore infermieristico. Gli infermieri esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale, operando sotto le direttive del MMG per quanto attinente

l'area delle prestazioni sanitarie; garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche, partecipano all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività. Esercitano altresì funzioni di collegamento tra la sfera delle prestazioni sanitarie e delle relative indicazioni e l'attività di assistenza alla persona sempre attinente all'ambito delle prestazioni sanitarie svolte dagli operatori addetti all'assistenza. L'equipe assistenziale utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni per la parte che compete loro.

3.1.4 Assistenza alla persona



Occupa il **70% circa del personale** che costituisce l'organizzazione dell'Azienda di Servizi alla Persona. Il gruppo è costituito da **operatori qualificati** in grado di erogare prestazioni socio-sanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni delle persone assistite presso l'A.S.P. Martelli.

Le **attività di relazione** che supportano i percorsi assistenziali costituiscono l'elemento su cui l'operatore fonda un approccio finalizzato al superamento delle criticità, conferendo qualità al servizio erogato. Anche l'equipe assistenziale utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni per la parte che compete loro.

Per favorire la personalizzazione dell'assistenza l'organizzazione ha introdotto la figura del Tutor OSS che è punto di riferimento specifico per il residente e il familiare.

3.1.5 Segreteria e amministrazione



Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00 e il sabato con orario 9:00-12:00

Il personale amministrativo è disponibile a fornire tutte le informazioni riguardo all'organizzazione e all'erogazione dei servizi offerti, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e le procedure per l'ammissione alla struttura.

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.1.6 Assistenza fisioterapica



Il gruppo, organizzato sulle due Strutture, è caratterizzato dalla presenza di **fisioterapisti**. Le attività che descrivono il servizio si intersecano con il piano di assistenza, incrementando gli

aspetti del processo con tutte quelle peculiarità proprie del profilo fisioterapico: dalla presa in carico della persona assistita nella fase di accoglienza, alla **pianificazione ed implementazione** dei piani relativi alla riabilitazione, considerando il residente nella sua complessità. Il fisioterapista partecipa all'Equipe multidisciplinare con l'obiettivo di arricchire il gruppo di quelle competenze proprie di questo professionista, sia in fase di pianificazione di strategie rivolte all'approccio alla persona che in quelle più squisitamente organizzative o progettuali. Anche i fisioterapisti utilizzano la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni per la parte che compete loro.

3.1.7 Servizio Socio-Educativo



Composto da animatori qualificati, costituisce l'elemento più rappresentativo per gli aspetti legati alla **qualità percepita** e si inserisce in una programmazione che comprende una serie di attività finalizzate al **benessere psicofisico** della persona assistita

valorizzando le sue caratteristiche in continuità con il suo stile di vita. Dal punto di vista organizzativo la novità è rappresentata dal ruolo fondamentale che queste figure hanno nell'organizzazione di eventi, coinvolgono la persona anziana in **numeroso attività** finalizzate al recupero di ricordi ed alla condivisione di momenti comunitari di allegria e svago. Arricchisce l'equipe la figura del musicoterapista che è presente in entrambe le strutture per alcune ore settimanali

Altro aspetto fondamentale è il ruolo dell'equipe nello sviluppare progetti con il coinvolgimento delle associazioni e delle realtà presenti sul nostro territorio in un'ottica di apertura e creazione di rete relazionale e intergenerazionale. Anche l'assistenza religiosa viene garantita in base al credo della persona nel rispetto della diversità culturale.

L'equipe Socio-educativa utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni per la parte che compete loro.

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.1.8 Servizio di supporto psicologico-relazionale



La **presenza di una psicologa** a disposizione della struttura permette di valorizzare alcuni aspetti fondamentali che vanno ad incidere positivamente sulla qualità di vita degli ospiti, sulle relazioni con i familiari e infine, ma non meno importante, sul lavoro del personale. L' utilizzo di questa figura professionale permette di dare un particolare spazio all' ascolto delle difficoltà emotive incontrate dalle persone che a vario titolo hanno a che fare con la struttura, e di promuovere un contesto relazionale funzionale. La **psicologa-psico terapeuta** garantisce la sua presenza tre volte a settimana con la possibilità di usufruire di spazi individuali, oltre agli incontri programmati collettivamente.

3.1.9 Cura della persona



Il residente usufruisce di una serie di servizi utili quali **parrucchiera** e **podologo**. Tali servizi sono gratuiti ed effettuati da personale specializzato.

3.1.10 Il servizio alberghiero



L' asp Martelli ha sempre puntato ad offrire un servizio di **ristorazione** di eccellenza, adeguato alla libertà di scelta e collegato alle tradizioni alimentari del luogo. Le tabelle dietetiche vengono approvate dal Servizio Dietetico dell' Azienda USL Toscana Centro. Il vitto viene preparato internamente con ampia possibilità di scelta mostrando particolare attenzione a gusti e sapori e valorizzando la funzione sociale del momento dei pasti.

Il **servizio di lavanderia** degli indumenti dei residenti è svolto internamente alla struttura mentre il lavaggio di biancheria piana è affidato a ditta specializzata esterna. Entrambi i servizi sono compresi nella retta sociale.

Il **servizio di pulizia e sanificazione** provvede durante la settimana a garantire la salubrità degli ambienti attraverso una pulizia accurata della residenza e di tutte le stanze. Tutti i prodotti sono conformi alle normative igieniche e rispettano l' ambiente (EU-ECOLABEL).

3.2 I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI A CARATTERE RESIDENZIALE

3.2.1 R.A. Residenza Assistita per ospiti autosufficienti

Il servizio è destinato a soggetti autosufficienti, in possesso della certificazione di autosufficienza, deliberata dall' apposita Commissione istituita ai sensi della Deliberazione del C.R.T. n. 241/91 oppure dichiarati autosufficienti dal proprio Medico di Medicina Generale con apposita certificazione medica. Esso può essere **definitivo o temporaneo** ed è disponibile presso Casa "Martelli" per **n. 11 p.l.**

Gli anziani autosufficienti vengono accolti in **camere a 2 e 3 posti letto**, tutte con **bagno privato, attacco TV**. Nella struttura è presente l' impianto di climatizzazione nelle zone comuni, oltre alla sala da pranzo, sala soggiorno e TV. Sono inoltre disponibili n. 2 posti letto per accogliere, in via temporanea ed a seguito di **particolari situazioni di emergenza**, persone autosufficienti che vengono segnalate dai Servizi Sociali dei Comuni del Valdarno Fiorentino.

3.2.2 R.A. Cosa offriamo

Viene garantito un servizio di tipo alberghiero, comprensivo delle seguenti prestazioni:

- vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico della Azienda USL Toscana Centro, preparato nella cucina interna della struttura, da consumarsi presso la sala da pranzo;
- servizio di socializzazione ed animazione anche in collegamento con il territorio;
- servizio infermieristico al bisogno;
- assistenza socio-sanitaria di base se ritenuta necessaria, tramite il Piano di Assistenza Personalizzato, redatto dall' equipe multidisciplinare al momento dell' ingresso;
- servizio di parrucchiere e barbiere;
- servizio di podologia;
- servizio di lavanderia che comprende il lavaggio di tutta la biancheria comune e personale. Aiuto nella manutenzione (rassetti, rammendi, ecc.)
- è presente l' assistenza religiosa in maniera continua, strutturata e integrata con le attività della comunità.



3

COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.2.3 R.A. - Come si accede al servizio

Per questo tipo di servizio l' Azienda **non è convenzionata** pertanto è possibile **accedervi privatamente facendone domanda** (che può essere ritirata presso la Segreteria dell' Azienda o scaricata dal nostro sito internet www.aspmartelli.it) e consegnata debitamente compilata e correlata del certificato medico direttamente all' Ufficio Amministrativo e Accettazione per l' inserimento nell' apposita lista di attesa.



3.2.4 R.A. - Quanto costa

La retta giornaliera per gli Ospiti autosufficienti accolti presso Casa "Martelli" è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione. Nel caso in cui l' utente non sia in grado di pagare l' intero ammontare della retta, fa **richiesta di integrazione** al Comune di residenza. In questo caso il Comune può concedere una integrazione alla retta nella misura determinata secondo le regole stabilite dagli appositi Regolamenti Comunali, che tiene conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato, ove obbligato alla contribuzione, e per la restante parte è a carico dell' amministrazione comunale di residenza. Nel caso di prestazioni in regime privatistico essa è totalmente a carico dell' utente assistito. Al momento dell' ingresso in struttura l' utente deve versare un **deposito cauzionale** a garanzia, pari all' importo di una mensilità che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Il deposito cauzionale non è dovuto se la retta è a totale carico di Enti Pubblici.

Alla retta giornaliera debbono essere aggiunte le quote dovute all' eventuale acquisto di farmaci non rientranti fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N.

Vedi nell' allegato alla carta dei servizi le quote aggiornate all' anno in corso.

3.2.5 R.S.A.- Residenza Sanitaria Assistita per i residenti non autosufficienti

Il servizio è destinato a **soggetti non autosufficienti** in possesso della certificazione di non autosufficienza, deliberata dall' apposita Commissione istituita ai sensi della Deliberazione del C.R.T. n. 241/91, opportunamente valutati e riconosciuti non autosufficienti dalla UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

Esso può essere **definitivo o temporaneo** ed è disponibile nelle seguenti sedi operative:

- **Casa "Martelli" per complessivi 49 p.l.**
Modulo Base non autosufficienza stabilizzata
- **Casa "dell' Argia" per complessivi 38 p.l.** di cui:
 - n. 31 p.l. Modulo Base non autosufficienza stabilizzata
 - n. 7 p.l. Modulo 3 disturbi cognitivo comportamentali e Alzheimer - Centro per la Memoria.

Gli anziani non autosufficienti vengono accolti in **camere a 1, 2 e 3 posti letto**, tutte con **bagno privato**. In alcune di esse è presente l' **attacco TV**. È presente nelle zone comuni delle strutture l' impianto di climatizzazione.

Ogni nucleo è inoltre dotato di **infermeria, bagno assistito, cucinetta di reparto, sala pranzo - sala soggiorno, deposito biancheria** sporca e pulita con lavapadelle.



3.2.6 R.S.A. - Cosa offriamo

Agli anziani viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalle Deliberazioni della Giunta Regionale della Toscana n. 311/1998, n. 402/2004 e successive. In particolare garantiscono le seguenti prestazioni:

- **assistenza infermieristica** fornita da infermieri abilitati all' esercizio della professione;
- **assistenza socio-sanitaria di base**, programmata tramite il Piano di Assistenza Personalizzato, redatto dall' equipe multidisciplinare al momento dell' ingresso in residenza e periodicamente rivisto/aggiornato;
- **fornitura di presidi sanitari** non dovuti da enti terzi;
- **servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria**, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse;
- **vitto**, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico della Azienda USL Toscana Centro, preparato nella cucina interna di Casa "Martelli" e servito direttamente nelle sale da pranzo. Per quanto riguarda Casa "dell' Argia" il vitto viene preparato nel centro cottura di Casa "Martelli" e trasportato con idoneo mezzo e contenitori termici in maniera da garantire il mantenimento delle originarie temperature degli alimenti;
- **attività di socializzazione ed animazione** anche in collegamento con il territorio;
- servizio di **parrucchiere e barbiere**;
- servizio di **podologia**;
- servizio di **lavanderia** che comprende il lavaggio di tutta la biancheria comune e personale ed aiuto nella manutenzione (rassetti, rammendi, ecc.);
- è presente l' **assistenza religiosa** in maniera continua, strutturata e integrata con le attività della comunità.

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.2.7 R.S.A Come si accede al servizio

Per questo tipo di servizio l' Azienda è **convenzionata e accreditata** con l' Azienda USL Toscana Centro. È tuttavia previsto, nel caso in cui non sia garantito l' ingresso convenzionale, la **possibilità di accedere alla struttura in forma privata**.



Nel caso di prestazioni in **regime convenzionale**, l' accesso alle medesime avviene in seguito all' istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell' utente, che effettuano una **valutazione globale del soggetto tramite la UVM** (Unità di Valutazione Multidisciplinare) che ne valuta non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche.

Una volta accertata, da parte dell' UVM, la sussistenza delle condizioni e i requisiti per l' accesso in struttura protetta, l' interessato o i suoi familiari prendono accordi con la struttura compilando **apposita domanda** con la quale si accede alla **graduatoria interna** per l' inserimento in struttura; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Nel caso, invece, di prestazioni in **regime totalmente privatistico**, è possibile accedervi facendone domanda (che può essere ritirata presso la Segreteria dell' Azienda o scaricata dal nostro sito internet www.aspmartelli.it) e consegnata debitamente compilata e correlata del **certificato medico** direttamente all' Ufficio Amministrativo e Accettazione per l' inserimento nell' apposita **lista di attesa**.

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.2.8 R.S.A - Quanto costa

Le rette giornaliere per le Residenze Sanitarie Assistenziali si distinguono in una **quota sociale** ed una **quota sanitaria** (che viene erogata secondo le misure previste dalle vigenti normative regionali, tramite titoli di acquisto di servizi), che prevedono l' articolazione delle residenze in nuclei destinati all' accoglienza di soggetti con diverso carico assistenziale. Le quote sociali vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Le quote sanitarie riconosciute alle strutture facenti capo all' A.S.P. Martelli sono quelle determinate per i vari nuclei dalla Deliberazione G.R.T. n. 402/2004 e successive modificazioni. Nel caso inserimenti in regime di convenzione la quota sociale può essere parzialmente a carico dell' utente, nella misura determinata secondo le regole stabilite dagli appositi Regolamenti Comunali che tengono conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato ove obbligato alla contribuzione.

La quota sanitaria è invece sempre a carico dell' Azienda USL Toscana Centro. Nel caso di prestazioni in regime privatistico sia la quota sociale che la quota sanitaria sono totalmente a carico dell' utente assistito. Le quote sanitarie per ospiti privati vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e per l' anno 2023 nelle strutture facenti capo all' A.S.P. Martelli sono le seguenti.



Vedi nell' allegato alla carta dei servizi le quote aggiornate all' anno in corso.

Al momento dell' ingresso in struttura l' utente deve versare un **deposito cauzionale** a garanzia, pari all' importo di una mensilità che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Il deposito cauzionale non è dovuto se la retta è a totale carico di Enti Pubblici.

In caso di **Assenze temporanee** fino ad un massimo di 30 giorni e per i ricoveri ospedalieri, la retta sociale è ridotta delle spese che la residenza non sostiene nel periodo considerato (alimenti e simili) ed è per tanto calcolata con una riduzione del 30%.

3.3 I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI A CARATTERE SEMI-RESIDENZIALE

3.3.1 Centro Diurno "Il Papavero"

Il servizio è destinato a soggetti non autosufficienti in possesso della certificazione di non autosufficienza, deliberata dall' apposita Commissione istituita ai sensi della Deliberazione del C.R.T. n. 241/91, opportunamente valutati e riconosciuti non autosufficienti dalla UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare). Esso può essere definitivo o temporaneo ed è disponibile presso Casa "dell' Argia" in Via San Romolo n. 1.

Il numero di posti disponibili per questo servizio è 10 ospiti in compresenza giornaliera.

Gli anziani non autosufficienti vengono accolti da un operatore referente per il Centro Diurno e possono fruire degli stessi servizi resi per gli ospiti residenziali in particolare viene messo loro a disposizione una **saletta** per poter riposare oltre alla **sala da pranzo, soggiorno e TV**. È presente nelle zone comuni della struttura l' impianto di climatizzazione.

Il servizio è disponibile tutti i giorni compresi i festivi ad esclusione delle domeniche ed è fruibile a seconda delle diverse esigenze nelle seguenti modalità:

1. **giornata intera** con pranzo dalle ore 8:30 alle 18:00

2. **metà giornata (mattino)** con pranzo dalle ore 8:30 alle 14:00

3. **metà giornata (pomeriggio)** con pranzo dalle ore 12:00 alle 18:00

4. **metà giornata (mattino)** senza pranzo dalle ore 8:30 alle 12:00

5. **metà giornata (pomeriggio)** senza pranzo dalle ore 14:00 alle 18:00



3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.3.2 Centro Diurno - Cosa offriamo

Agli anziani viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalle Deliberazioni della Giunta Regionale della Toscana n. 311/1998, n. 402/2004 e successive; in particolare garantiscono le seguenti prestazioni:

- **assistenza infermieristica** fornita da infermieri abilitati a termini di legge;
- **assistenza socio-sanitaria di base**, programmata tramite il Piano di Assistenza Personalizzato, redatto dall' equipe multidisciplinare al momento dell' ingresso in residenza e periodicamente rivisto/aggiornato;
- **fornitura di presidi sanitari** non dovuti da enti terzi;
- **servizio di fisioterapia e riabilitazione motoria**, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie più o meno compromesse;
- **vitto**, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell' Azienda USL Toscana Centro, il vitto viene preparato nel centro cottura di Casa "Martelli" e trasportato con idoneo mezzo e contenitori termici in maniera da garantire il mantenimento delle originarie temperature degli alimenti;
- **servizio di parrucchiere e barbiere**;
- **servizio di podologia**;
- **servizio di socializzazione ed animazione** anche in collegamento con il territorio;
- è presente l' **assistenza religiosa** in maniera continua, strutturata e integrata con le attività della comunità.



3.3.3 Centro Diurno - Come si accede

Per questo tipo di servizio l' Azienda è **convenzionata e accreditata** con l' Azienda Sanitaria di Firenze.

Nel caso di prestazioni in **regime di convenzione**, l' accesso alle medesime avviene in seguito all' istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell' utente, che effettuano una **valutazione globale del soggetto** tramite la UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) che ne valuta non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche.

Sulla base di questa valutazione l' interessato viene inserito in apposite **liste di attesa unificate** gestite a livello centrale dalle Amministrazioni Comunali e dall' Azienda Sanitaria; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

ASP CENTRO RESIDENZIALE MARTELLI ACCESSIBILITÀ ai SERVIZI SEMIRESIDENZIALI per OSPITI NON AUTOSUFFICIENTI

PUNTO INSIEME
Regione Toscana

Domanda

UVM

Valutazione
NON AUTO



3.3.4 Centro Diurno - Quanto costa

La retta giornaliera per il Centro Diurno si distingue in una **quota sociale** ed una **quota sanitaria**, che viene erogata secondo le misure previste dalle vigenti normative regionali, che prevedono l' articolazione dei Centri Diurni destinati all' accoglienza di soggetti con diverso carico assistenziale. La quota sociale viene stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

Vedi nell' allegato alla carta dei servizi le quote aggiornate all' anno in corso.

La quota sanitaria riconosciuta al Centro Diurno è quella determinata dalla Deliberazione G.R.T. n. 402/2004 e successive modificazioni. Nel caso di inserimenti in regime di convenzione la quota sociale può essere parzialmente a carico dell' utente, nella misura determinata secondo le regole stabilite dagli appositi Regolamenti Comunali che tengono conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato ove obbligato alla contribuzione.

La quota sanitaria è invece sempre a carico dell' Azienda USL Toscana Centro. Nel caso di prestazioni in regime privatistico sia la quota sociale che la quota sanitaria sono totalmente a carico dell' utente assistito. Le quote sanitarie per ospiti privati vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Amministrazione e per l' anno 2023 nelle strutture facenti capo all' A.S.P. Martelli sono le seguenti.



3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.4 I SERVIZI RIVOLTI ALL'ESTERNO

3.4.1 Pasti caldi a domicilio

È disponibile il servizio di pasti caldi a domicilio, in collaborazione con l' **Associazione di volontariato AUSER** che si occupa del trasporto e consegna e con i Servizi Sociali dei **Comuni e il Centro Sociale "Il Giardino"** che si occupano della gestione e vendita dei buoni pasto.

3.4.2 Cosa offriamo

Agli anziani viene garantito un **pasto caldo fornito in contenitori termici** e composto da un **primo, un secondo con contorno, pane e frutta**. Il pasto viene preparato nel **centro cottura di Casa "Martelli"** e trasportato con **idoneo mezzo e contenitori termici** in maniera da garantire il mantenimento delle originarie temperature degli alimenti.



3.4.3 Come si accede al servizio

Per questo tipo di servizio si deve fare richiesta direttamente ai **Servizi Sociali dei Comuni**, dopodiché, una volta autorizzati si possono acquistare i **buoni pasto** presso il **Centro Sociale "il Giardino"** o direttamente alla **cucina di Casa "Martelli"** oppure ai **Servizi sociali del Comune**.

3.4.4 Quanto costa

Per sapere quanto costa il buono pasto vedi l' allegato alla carta dei servizi che mostra la quota aggiornata all' anno in corso.

3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.4.5 Servizio Ristorazione "a pranzo con i tuoi"

É disponibile presso Casa "Martelli" un servizio di ristorante destinato a **tutte le persone significative per i residenti**. Il servizio è aperto **tutti i giorni sia a pranzo che a cena**. Questa vuole essere una occasione per stimolare il ricongiungimento con i propri familiari durante i periodi di festa, garantendo così a coloro che non possono portare a casa i propri cari una opportunità poter trascorrere serenamente qualche ora assieme.



3.4.6 Cosa offriamo

Gli anziani possono pranzare con i loro parenti in un contesto completamente diverso rispetto al normale servizio di ristorazione, infatti viene allestita una **saletta riservata** ed il personale della cucina si occupa direttamente del **servizio al tavolo**. **Il menù è diverso** e comprende un antipasto, un primo, un secondo con contorno, frutta, dolce e caffè.

3.4.7 Come si accede al servizio

Per questo tipo di servizio si deve fare richiesta **direttamente in segreteria entro due giorni prima del giorno richiesto**. Nel caso di cancellazioni si prega di darne tempestivamente comunicazione alla cucina.

3.4.8 Quanto costa

Per sapere quanto costa il buono pasto vedi l' allegato alla carta dei servizi che mostra la quota aggiornata all' anno in corso.

3.4.9 Bagno assistito

Nella logica della flessibilità la nostra Azienda mette a disposizione degli anziani che ne fanno richiesta segmenti di servizio quale quello del Bagno Assistito cioè la **possibilità di fruire di bagno assistito** fatto da operatori qualificati in maniera da agevolare coloro che non hanno presso le loro abitazioni locali idonei per poter lavare gli anziani non più autosufficienti.

3.4.10 Cosa offriamo

Gli anziani che vivono al proprio domicilio possono usufruire di un bagno assistito fatto da personale esperto. Il servizio comprende l' **igiene personale**, il **lavaggio** e la **sistemazione della persona anziana non autosufficiente** che poi ritorna alla propria abitazione.

3.4.11 Come si accede al servizio

Per questo tipo di servizio si può farne richiesta ai **servizi sociali del Comune di residenza** oppure direttamente alla **segreteria della A.S.P. Martelli**, la quale, sentito il coordinatore di struttura comunicherà la data e l' ora dell' appuntamento per il Bagno Assistito.

3.4.12 Quanto costa

Per sapere quanto costa il bagno assistito vedi l' allegato alla carta dei servizi che mostra la quota aggiornata all' anno in corso.



3.4.13 Servizio di lavanderia per l' esterno

É disponibile presso Casa "Martelli" il servizio di lavanderia aperto agli anziani del territorio che non sono in grado da soli di occuparsi del lavaggio e stiratura degli indumenti personali. Il servizio è svolto in collaborazione con i volontari dell' AUSER che si occupano del ritiro e della consegna della biancheria.

3.4.14 Cosa offriamo

Gli anziani possono usufruire della lavanderia interna di Casa "Martelli" per lavare i capi di abbigliamento e biancheria. Il servizio è congegnato in modo da ritirare lo sporco il lunedì, il mercoledì ed il venerdì a cura dei volontari AUSER, la riconsegna avviene di norma 3 giorni dopo il ritiro. Il servizio è comprensivo della stirature del rassetto e rammendo.

3.4.15 Cosa si accede al servizio

Per questo tipo di servizio si può farne richiesta ai **servizi sociali del Comune di residenza** oppure direttamente alla **segreteria della A.S.P. Martelli**.

3.4.16 Quanto costa

Il **costo varia a seconda della quantità degli indumenti** che vengono lavati e sarà comunicato di volta in volta ai fruitori del servizio.



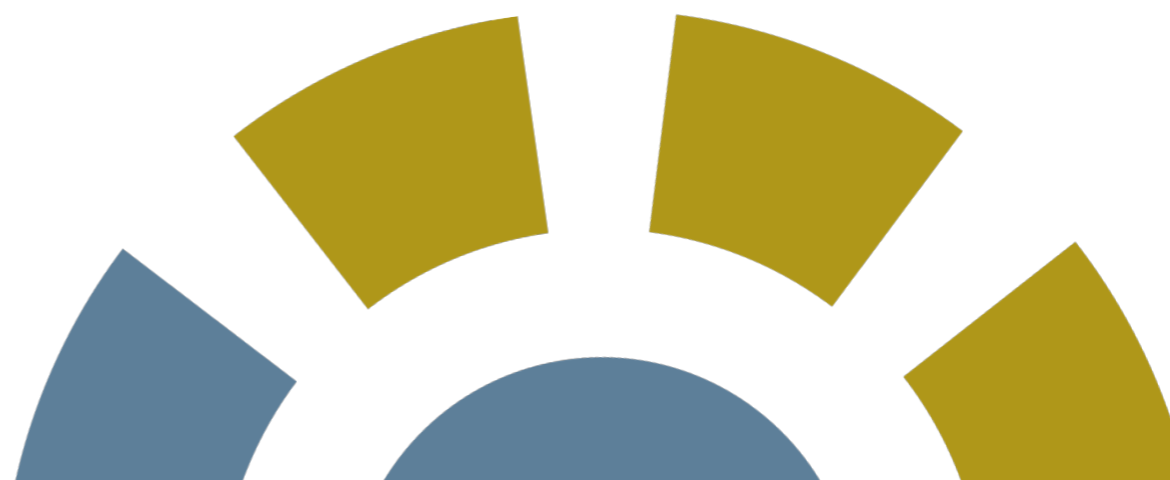
3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.5 SERVIZI RIVOLTI ALL'ESTERNO EROGATI DA SOGGETTI DIVERSI

3.5.1 Centro di Ascolto AIMA

Il centro di ascolto è un punto di riferimento della comunità che offre competenze e funzioni specifiche per la malattia di **Alzheimer e le altre forme di demenza**. Opera in **integrazione con la rete dei servizi e la rete sociale**. Medici di Medicina Generale, Medici Specialisti, Assistenti Sociali, Infermieri e volontari possono avvalersi delle sue risorse, sia direttamente, sia indirizzando ad esso i familiari dei malati. Il Centro di Ascolto svolge funzioni di **consulenza, orientamento e sostegno per i familiari della persona con malattia di Alzheimer o altra forma di demenza**. Svolge inoltre attività di formazione, aggiornamento, e supervisione per operatori e volontari.

Associazione
Italiana
Malattia di
Alzheimer
FIRENZE



3 COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.6 LA GIORNATA TIPO

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le **necessità di ogni singolo residente**. Mantenere le abitudini, il rispetto dei tempi e le richieste degli anziani è la mission che l'azienda si pone di raggiungere quotidianamente. Parlare di **giornata tipo** quindi da semplicemente una idea dell'organizzazione giornaliera di come vengono scandite le attività quotidiane che all'occorrenza potranno subire **variazioni in base alle richieste dei singoli residenti**.

MATTINA

La giornata per i nostri residenti inizia con il **risveglio**, prestando attenzione che sia il più possibile **naturale e seguendo le esigenze degli anziani**. A questo seguendo le operazioni d'igiene personale e i trattamenti fisioterapici e infermieristici nelle proprie camere per le persone che lo necessitano. Successivamente la colazione e la somministrazione della terapia che viene servita nella sala da pranzo o nella propria camera per i residenti che ne hanno bisogno. Sempre nella mattina vengono svolte le visite dei medici di medicina generale, le visite geriatriche, le attività di fisioterapia in palestra, le attività di animazione e le assistenziali previste all'interno del salone polifunzionale. Il personale addetto alle pulizie provvede al riordino e pulizia degli ambienti, rifacimento dei letti, cambio biancheria distribuzioni degli indumenti puliti negli armadi e tutte le operazioni che avvengono all'interno della lavanderia. Viene poi servito il pranzo alle ore 12:00 dove avviene anche la somministrazione delle terapie e successivamente viene organizzato un momento relax con musica di sottofondo tra le ore 13:30 e 14:30. In questo momento chi lo desidera può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano o secondo prescrizione medica o infermieristica.

POMERIGGIO

Dalle 14:30 riprendono le attività di animazione e fisioterapia nei vari nuclei della struttura.

Verso le ore 16:00 viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni.

Sempre durante il pomeriggio continuano ad essere svolte le attività assistenziali e infermieristiche previste.

SERA

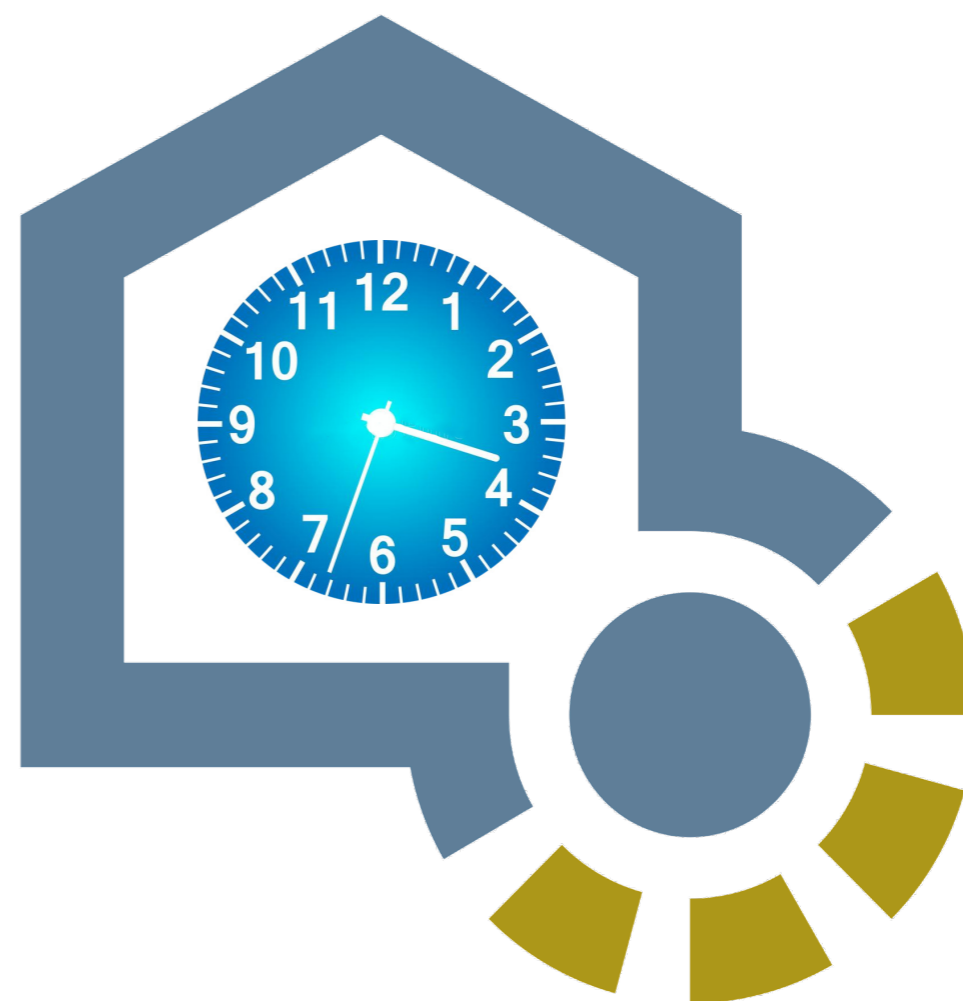
La cena viene servita intorno alle ore 19:00

Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno.

Dopo cena i residenti possono trattenersi nei sale comuni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre quelli che lo desiderano verranno accompagnati in camera per la preparazione al riposo notturno

NOTTE

Durante il riposo notturno i residenti continuano a ricevere assistenza per ogni necessità da parte del personale che si fa garante del corretto confort sia ambientale che climatico



3

COME SONO ORGANIZZATI I SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

3.7 LA GESTIONE DEI BENI DI VALORE

L'azienda non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto o danneggiamenti riguardanti qualsiasi ben di proprietà dell'utente se non per eventi legati a cause inerenti al servizio della stessa struttura.

In base alla filosofia aziendale è consentito che il residente tenga con sé beni di valore sia economico che affettivo ma l'ASP Martelli declina ogni responsabilità in caso di smarrimento o danneggiamento.

Qualsiasi bene di valore o preziosi che il residente vuole tenere con sé devono essere dichiarati al momento dell'ingresso, e annotati nell'apposito registro.

A disposizione per i residenti in ogni struttura sono presenti delle cassette di sicurezza per custodire i propri beni di valore.

È consigliato all'anziano di non tenere con sé somme di denaro eccedenti i minimi bisogni personali. Su richiesta del residente possono essere depositate a custodia in cassaforte piccole somme di denaro che vengono annotate nell'apposito registro.



3.8 LE DIMISSIONI

Le dimissioni vengono concordate con lo stesso residente o con la persona che lo rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo devono essere comunicate e concordate con la direzione con un preavviso di almeno 15 giorni.

Nella retta del mese di riferimento viene addebitato il giorno di dimissione.

Al momento della dimissione vengono rilasciati al familiare o tutore legale il documento di dimissione stilato dall'equipe multidisciplinare, i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e di dimettere l'ospite nei seguenti casi:

- nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (U.V.M.) che determini la necessità di nuova tipologia di ricovero;
- per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito e/o dei suoi familiari con l'ambiente delle Residenze e/o con gli altri assistiti. In caso d'inserimento in convenzione, tale incompatibilità deve essere comprovata da relazione del Direttore della struttura e inviata ai servizi competenti;
- per accertata morosità del pagamento della retta. In caso d'inserimento in convenzione, con presa in carico da parte dei servizi competenti al fine di garantire la continuità assistenziale.

4 MIGLIORAMENTO CONTINUO

4.1 COME VERIFICHIAMO LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La Carta dei Servizi è **un patto tra l' A.S.P. Martelli ed i cittadini** con il quale la prima si assume determinati impegni (standard) nell' erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell' assistenza erogata, l' Azienda si prefigge alcuni **obbiettivi**, che costituiscono un punto di riferimento per orientare l' attività. Il primo obiettivo è fornire ai clienti una **conoscenza reale chiara e semplice**, sia Nel linguaggio che nei contenuti, **degli impegni presi dalla A.S.P. Martelli**. Gli Standard sono anche punti di riferimento per i cittadini, i quali trovano in essi una **guida ai livelli di qualità del servizio** e quindi possono utilizzarli, sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato, sia per effettuare una scelta tra le varie strutture sanitarie, optando ad esempio per quella che garantisce tempi di attesa più brevi. Per migliorare un certo servizio e quindi per definire uno standard, è necessario tenere conto di particolari aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (**indicatori di qualità**). Le aree della assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini-



Per migliorare un certo servizio e quindi per definire uno standard, è necessario tenere conto di particolari aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (**indicatori di qualità**). Le aree della assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini-



- **tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc.)**
- **semplicità delle procedure di accesso**
- **comprensibilità e chiarezza delle informazioni**
- **accoglienza**
- **comfort**
- **pulizia ed igiene ambientale**

4.1.1 Indicatori di qualità

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Documento di riferimento
Colloquio pre-ingresso	Compilazione scheda di pre-ammissione	100% delle ammissioni	Schede di pre-ingresso
Accoglienza	Compilazione cartella socio-sanitaria	100% delle ammissioni	Cartella socio sanitaria
Piano Assistenziale Individualizzato	Rapporto tra PAI elaborati/ utenti	100% degli utenti Ogni 6 mesi e al bisogno	Cartella socio sanitaria
Riabilitazione	N. sedute di ginnastica di gruppo e/o individuali	N. 3 sedute a settimana (salvo esigenze diverse o prescrizioni cliniche)	Cartella socio sanitaria
Animazione	N. iniziative interne annuali N. uscite all'esterno	Almeno 24 all'anno Almeno 12 all'anno	Programma mensile delle iniziative
Ristorazione	Numero di pietanze disponibili per ogni pasto principale	Due menù a pranzo e due a cena più le varie alternative	Menù
Servizio parrucchiere	N. shampoo settimanali N. di tagli capelli al mese	Almeno uno a settimana Almeno 1 ogni mese	Rendiconti mensili attività Cartella informatizzata
Podologo	N. di servizi al mese	Almeno uno al mese	Rendiconti mensili attività Cartella informatizzata
Assistenza sanitaria	N. cadute di struttura per mese N. di lesioni da compressioni per nucleo	< al 5% rispetto ad uno standard di rischio compreso tra il 30% ed il 50% < al 5%	Cartella socio sanitaria
Formazione del personale	ECM e tutta la formazione riguardante le varie figure professionali	ECM raggiunti e almeno 1 corso l'anno per le singole aree di competenza	Relazione sulle attività di formazione

4.2 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI



4.2.1 Rapporto con i vertici istituzionali

Nell'ottica della **piena e reciproca collaborazione**, i vertici Istituzionali si rendono disponibili ad incontrare i residenti, i loro familiari e tutti coloro che necessitano di un confronto.



4.2.3 L'orario delle visite

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della **massima apertura delle proprie strutture verso il territorio**; pertanto, in tale ottica, l'accesso ai singoli reparti di assistenza da parte di familiari e conoscenti degli utenti assistiti è assolutamente auspicabile e gradita. Nei casi in cui le condizioni cliniche delle persone lo richiedano (fine vita), l'azienda modifica la propria organizzazione favorendo la vicinanza ai propri cari e l'intimità. **Tutti i visitatori possono accedere alle residenze senza vincoli di orari.**

Gli operatori sono i principali attori nell'armonizzare il libero accesso dei visitatori in concomitanza delle attività di vita delle persone residenti quali pasti, riposo, visite mediche etc. Sono permesse previo accordo con lo staff direzionale le **uscite delle persone assistite** anche per più giorni.

4 MIGLIORAMENTO CONTINUO



4.2.3 Diritti dell'utente

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

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il **trattamento più appropriato**, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a **esprimere le proprie credenze**, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante
- L'utente **ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore**, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- Gli utenti conservano pienamente tutti i diritti propri dei cittadini italiani e il diritto alla **privacy** nei modi stabiliti dalla legge
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e **proposte per il miglioramento del servizio** e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.
- L'utente, **nel rispetto della reciproca convivenza**, può portare con sé animali domestici di piccola taglia con cui ha convissuto fino al momento dell'ingresso in struttura.
- L'utente ha la possibilità di **personalizzare la propria stanza** portandovi oggetti personali a lui cari.

4 MIGLIORAMENTO CONTINUO

4.2.4 Doveri dell' utente

Il soggiorno in RA, RSA e Centro Diurno è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l' autonomia personale. È tuttavia indispensabile il **rispetto di alcune norme** di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente:

- L' utente è tenuto a **rispettare i locali e gli arredi** della struttura;
- È **vietato utilizzare** nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, coperte elettriche, ecc...);
- L' utente è tenuto a **mantenere un alto senso di civiltà**, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l' utente delle RA è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell' aiuto del personale addetto all' assistenza;
- È consentito l' uso di apparecchi audio-video (TV, HI-FI) nel **rispetto della quiete degli altri utenti**;
- È **vietato fumare** nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura;
- Se i Familiari intendono **affiancare all' utente una persona di loro fiducia**, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione al Coordinatore della Residenza.
- **L' arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale**, previa valutazione da parte del Coordinatore A.S.P. e autorizzazione della Direzione, mantenendo all' interno lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli;
- È consentito all' utente la **cura e il riordino della propria camera**. Il personale di reparto ha comunque l' obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere con integrazioni o sostituzioni totali del servizio. Tale obbligo riguarda anche la verifica dello stato di pulizia degli indumenti personali.
- **La consumazione dei pasti in camera** è prevista per gli utenti ammalati e per tutti coloro che ne fanno richiesta.
- Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto **abbigliamento adeguato** (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera).
- Le **assenze dalla Struttura devono essere comunicate** tempestivamente al Coordinatore o in sua assenza all' Infermiere in servizio.

4.3 FORME DI PARTECIPAZIONE



4.3.1 Il comitato interno

Il Consiglio di Amministrazione, nell' ottica di garantire una democratica rappresentanza agli Ospiti, dei loro parenti e delle organizzazioni di volontariato maggiormente rappresentative all' interno delle strutture, ha disposto in via permanente l' istituzione di un **organismo interno di rappresentanza degli Ospiti**, denominato "COMITATO INTERNO" ed afferente ad ogni struttura, è così composto:

- **n. 1 rappresentanti degli Ospiti**
- **n. 2 rappresentanti dei familiari degli Ospiti**
- **n. 1 rappresentante dell' Ass. di Volontariato A.V.O.**
- **n. 1 rappresentante dell' Ass. di Volontariato A.U.S.E.R.**

La nomina del Comitato Interno avviene, per quanto riguarda i rappresentanti degli Ospiti e dei familiari, tramite elezione; Per quanto riguarda la nomina dei due rappresentanti delle associazioni di volontariato verranno nominati rispettivamente dai Presidenti dell' A.V.O. e dell' A.U.S.E.R.. In seno al Comitato Interno viene nominato un Presidente, il quale convoca l' assemblea che **si riunisce almeno una volta a bimestre**; di ogni seduta viene redatto il verbale che sarà trasmesso alla Direzione Aziendale.

Il Comitato Interno realizza la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari alla **organizzazione della vita comunitaria**. Inoltre ha lo scopo di:

a) realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione sociale dei servizi e delle iniziative ricreative e culturali;

b) fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi, in collaborazione con l' organismo amministrativo dell' Ente al fine del buon andamento delle attività dell' Istituto, suggerendo eventuali correzioni, segnalando per iscritto tutto ciò che pregiudica lo scopo dell' Istituzione ed esprimendo il proprio parere sui provvedimenti di carattere generale adottati dal Consiglio di Amministrazione;

c) collaborare con la Direzione, con gli Ospiti, e con il Personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.



4.3.2 Il questionario di soddisfazione

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall' Azienda, uno degli **strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell' attività svolta**. Pertanto l' Azienda procede alla periodica somministrazione a tutti gli utenti delle proprie strutture dei questionari di gradimento.

I questionari, una volta compilati, debbono essere inseriti nelle apposite urne ubicate all' ingresso delle strutture, in modo tale da garantire l' anonimato. I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le **eventuali azioni correttive** su quegli aspetti che l' utenza ha individuato come critici. I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati presso l' utenza, i loro familiari ed il personale della struttura e diffusi all' esterno mediante la pubblicazione sul sito internet dell' azienda.

4.3.3 I reclami e i suggerimenti



L' utente può inoltrare **segnalazioni di disservizi e suggerimenti**, compilando gli appositi moduli allegati e restituirli all' Azienda con le seguenti modalità:

1) tramite **consegna a mano** all' Ufficio Amministrativo;

2) tramite la compilazione e **inserimento nelle apposite urne ubicate all' ingresso delle strutture**, in modo da garantire l' anonimato.

3) tramite **e-mail** alla casella info@aspmartelli.it oppure a quella del comitato interno (comitatointerno@aspmartelli.it)

4) tramite **servizio postale**, indirizzandola al seguente recapito: A.S.P. Martelli - Via della Resistenza, 99 - 50063 Figline Valdarno (FI)

É possibile inoltre inoltrare una segnalazione mediante **colloquio con i Coordinatori di struttura oppure direttamente in Direzione**. Alle segnalazioni verrà dato seguito con un' istruttoria a cura della segreteria che trasmetterà la medesima alla Direzione per l' adozione degli opportuni provvedimenti. **La risposta verrà fornita entro 30 gg.** dalla data di ricezione della segnalazione. Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

4.3.4 Il volontariato

All' interno della struttura operano alcuni gruppi di volontariato a sostegno degli anziani ospiti delle residenze e svolgono la propria attività in maniera autonoma rispetto all' Ente, con il quale non di meno mantengono un rapporto fiduciario sul rispetto della missione della A.S.P. Martelli, essi sono:

- **Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)**
- **Associazione AUSER**
- **Associazione AIMA**

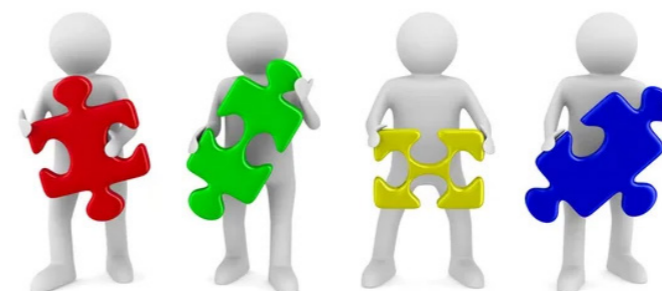
4.3.5 Sede accreditamento tirocinio

La A.S.P. Martelli è sede accreditata di tirocinio per molte scuole professionali, Università ed Istituti pubblici e privati. Nello specifico collabora con:

- **Università degli Studi di Firenze** per gli studenti del corso di laurea in infermieristica
- **Istituto Statale "Elsa Morante" di Firenze** per studenti scuola dei servizi sociali
- **Istituto Statale "Vasari" di Figline Valdarno** per studenti scuola alberghiera e di ristorazione
- **Azienda USL Toscana Centro** per i tirocinanti dei corsi O.S.S.
- **Varie agenzie formative** pubbliche e private

4.3.6 Collaborazione internazionale: Volontariato dalla Germania

La A.S.P. Martelli ha allacciato **rapporti internazionali** per l' utilizzo di giovani volontari provenienti dalla Germania. Il progetto prevede l' utilizzo di giovani studenti Tedeschi che prestano la loro opera di volontariato in favore degli anziani di Casa "Martelli" e Casa "dell' Argia" in attività socio-educative di supporto e sostegno degli Educatori.



5 FONTI NORMATIVE

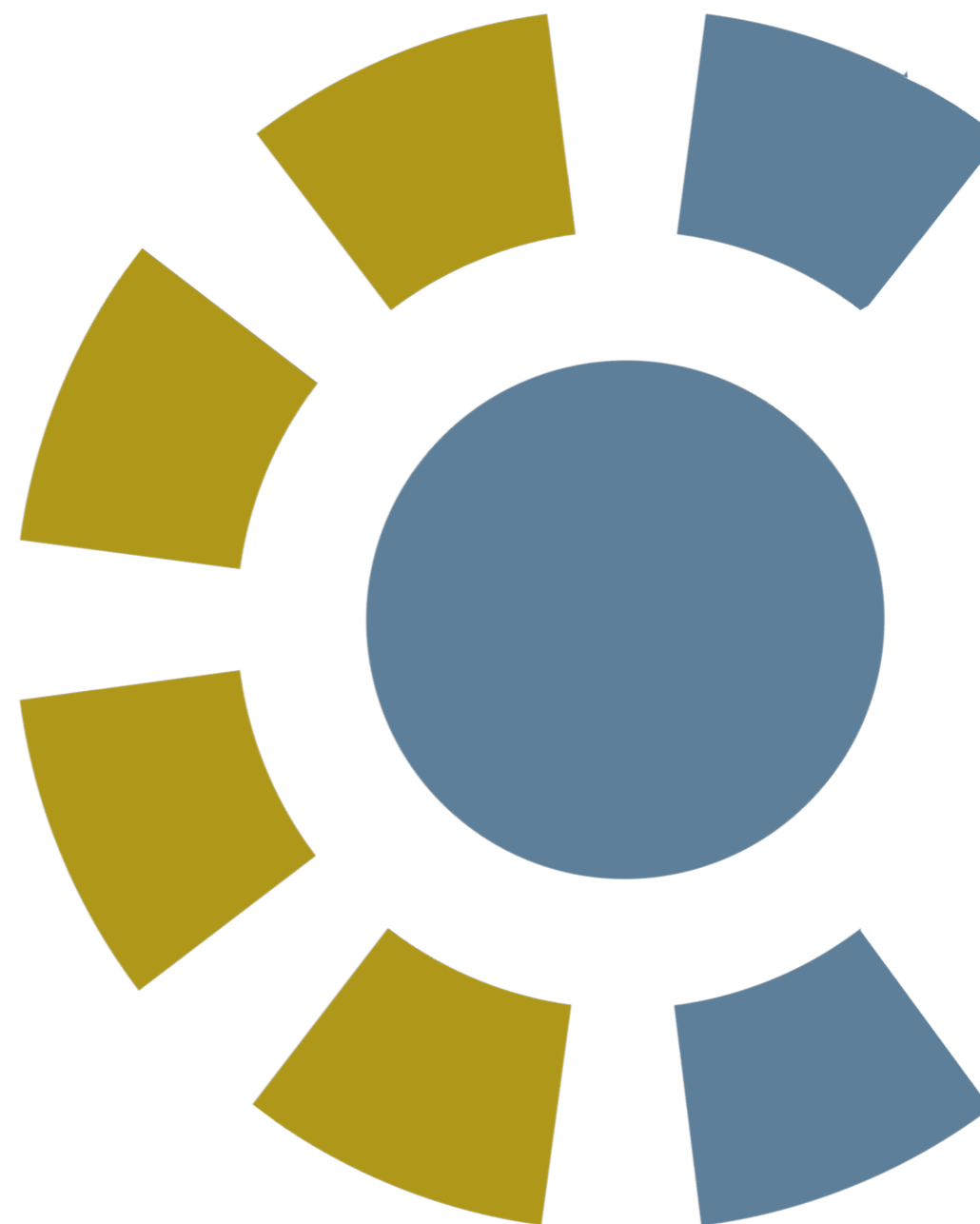


5.1 LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

5.1.1 Le principali fonti normative

Le Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura della Carta dei Servizi sono:

- **Decreto** del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 "Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale"
- **Decreto** Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59"
- **Legge** 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- **Deliberazione** della Giunta della Regione Toscana n. 402 del 26/4/2004 "Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A."
- **Deliberazione** della Giunta della Regione Toscana n. 566 del 31/07/2006 "L.R. 41/2005 Approvazione dello Schema Regionale di Carta dei Servizi Sociali"
- **Legge Regionale** 18 dicembre 2008 n. 66 "Istituzione del fondo regionale per la non autosufficienza"
- **Legge Regionale** 28 dicembre 2009 n. 82 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato"



Gentile Signore/Signora,
fra qualche giorno Lei sarà accolto nella nostra struttura.
Le diamo il benvenuto insieme ad alcune informazioni utili a lei ed ai suoi famigliari per renderle più agevole il soggiorno presso di noi.

■ L' ingresso in struttura

Il giorno dell' ingresso, che è stato concordato in occasione della visita domiciliare, è pregato di presentarsi nella struttura di destinazione entro le ore 10:00 in modo tale da poter essere seguito da tutti i componenti dell' equipe multidisciplinare della residenza. Dovrà portare con sé la seguente documentazione:

- Carta di Identità
- Tesserina sanitaria
- Verbale di invalidità civile (se in possesso)
- Attestato di esenzione ticket (se in possesso)
- Autorizzazione alla fornitura di presidi sanitari e/o ausili
- Verbale di nomina del tribunale del tutore o amministratore di sostegno (se presente)
- Terapia effettuata a domicilio
- Certificato medico con notizie anamnesitiche e attestante la possibilità di stare in comunità (esente malattie infettive)
- Altra documentazione medico/assistenziale

■ Corredo personale

- Un beauty con all' interno pettine, spazzola, necessario per radersi, forbicine per unghie e eventuali creme personali o profumi
- Un beauty con all' interno spazzolino da denti e dentifricio o eventuale pasta adesiva per protesi e pastiglie per igienizzare
- Eventuali contenitori per protesi dentarie
- Eventuali protesi e/o ausili
- Sei canottiere/maglietta a manica corta invernali e sei estive
- Otto slip di cotone (se continente)
- Quattro camicie da notte o pigiami in base alle abitudini di vita
- Otto paia di calze o calzini
- Quattro tutte da ginnastica
- Sei cambi invernali (il vestiario deve rispecchiare le abitudini di vita e i gusti del residente - per i golf preferibilmente misto lana)
- Sei cambi estivi (il vestiario deve rispecchiare le abitudini di vita e i gusti del residente)
- Un cappotto invernale
- Una giacca per la mezza stagione
- Tre teli bagno
- Quattro asciugamani medi e 4 piccoli
- 2 paia di scarpe invernali e 2 estive
- Accessori vari (la struttura non risponde di eventuali smarrimenti)

Il presente corredo è indicativo e dovrà essere adeguato a seconda delle necessità dell' utente. Tutti gli indumenti e la biancheria al momento dell' ingresso dovranno essere consegnati al personale in modo da poter provvedere alla loro personalizzazione mediante apposito chip di etichettatura.

■ La personalizzazione dell' unità di vita

La personalizzazione dell' unità di vita è per noi obiettivo fondamentale per ricreare un ambiente familiare e far sentire accolto il nuovo residente. Al momento dell' ingresso i famigliari potranno portare oggetti vari o mobili da poter mettere all' interno della camera del proprio caro

■ L' orario delle visite

L' azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio; pertanto, in tale ottica, l' accesso ai singoli reparti di assistenza da parte di famigliari e conoscenti degli utenti assistiti è assolutamente auspicabile e gradita. Tutti i visitatori possono accedere alle residenze senza vincoli di orari.

■ Assistenza medica

L' assistenza medica viene garantita come proiezione dell' assistenza medica territoriale. Pertanto lei potrà mantenere il proprio medico di famiglia sempre che questo si dichiari disponibile a seguirla presso la nostra struttura. In caso contrario potrà scegliere fra i nominativi presenti sul territorio tra i medici che prestano il loro servizio da noi.

■ Farmaci

La struttura può provvedere, su richiesta, all' acquisto dei farmaci da lei utilizzati; in tal caso sarà tenuto al rimborso mensile delle somme anticipate per quei farmaci non rientrati fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N. Nel caso invece che lei intenda provvedere in proprio all' acquisto dei farmaci necessari, è indispensabile che ne garantisca sempre la piena disponibilità da parte del personale infermieristico del reparto

■ Servizio lavanderia

Il servizio lavanderia è totalmente gratuito, tuttavia i famigliari possono decidere di lavare personalmente i capi di abbigliamento dei loro cari. In tal caso gli indumenti personali verranno depositati in un contenitore personale della biancheria sporca.

■ Contatti telefonici

Centralino unico per entrambe le strutture 055/951097 Fax 055/9152985

2 I COSTI

RA-Quanto costa

La retta giornaliera per i residenti autosufficienti accolti presso casa Martelli è di euro 55.50 (quota sociale)

La retta è fissata annualmente dal consiglio di amministrazione.

RSA-Quanto costa

La retta giornaliera per i residenti non autosufficienti accolti presso Casa Martelli e Casa Argia con quota sanitaria a carico dell' Azienda USL di riferimento è di euro 55.50 (quota sociale). La retta giornaliera per i residenti non autosufficienti privati è di 107.50 euro al giorno (55.50 euro di quota sociale + 52.00 euro di quota sanitaria privata) Le quote sono fissate annualmente dal consiglio di amministrazione.

CENTRO DIURNO Quanto costa

La retta giornaliera per gli utenti del centro diurno, è fissata annualmente dal consiglio di amministrazione. Attualmente la quota sociale è di 33.00 euro per l' intera giornata,

27.00 euro per mezza giornata con pranzo e 21.00 euro per mezza giornata senza pranzo a cui va sommato la quota sanitaria privata pari ad euro 33.60 al giorno se non a carico dell' Azienda USL di riferimento. A pagamento è possibile usufruire del servizio di bagno assistito al costo di 25.00 euro.

Pasti caldi a domicilio

Attualmente il buono pasto ha un costo fissato a 5.00 euro

A pranzo con i tuoi

Per il progetto che prevede la possibilità di prenotare un pasto da parte dei famigliari per pranzare insieme al proprio caro, il costo è fissato a euro 14.00 festivi a euro 6.00 infrasettimanale.

Servizio di bagno assistito

Attualmente il servizio di bagno assistito è fissato ad euro 25.00

Omnicomprendività della retta

Le prestazioni elencate nella carta dei servizi sono incluse nella retta che, pertanto, è omnicomprensiva

Sono esclusi gli acquisti legati alle esigenze personali dell' ospite, per acquisti durante le uscite o gite, per abbigliamento o prestazioni legati ad esigenze personali che vengono concordati con i familiari o enti di riferimento. Sono inoltre esclusi visite, esami clinici e trattamenti sanitari espressamente chiesti dai garanti o dai residenti stessi.

Deposito cauzionale

All' atto della sottoscrizione del contratto il Garante deve versare un deposito cauzionale pari all' importo di euro 930,00 che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto e sarà infruttifero. Tale deposito potrà essere incamerato in caso di insolvenza del pagamento della retta.

Assenza temporanee

In caso di **Assenze temporanee** fino ad un massimo di 30 giorni e per i ricoveri ospedalieri, la retta sociale è ridotta delle spese che la residenza non sostiene nel periodo considerato (alimentari e simili) ed è per tanto calcolata con una riduzione del 30%. Non sono considerate assenze i periodi trascorsi in soggiorni climatici organizzati dalla struttura.

Disdetta dell' impegnativa

La revoca dell' impegno al pagamento della retta, assunto all' atto della sottoscrizione del contratto, non produrrà alcun effetto ove non coincida con la cessazione della degenza del residente interessato o col subentro di un nuovo garante