CARTA DEI SERVIZI
DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI

Approvata dal: Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 17 del 27 luglio 2022

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DI ASP CITTÀ DI SIENA 4
3. LA MISSION 4
4. LA VISION 5
5. GLI OBBIETTIVI ESSENZIALI 5
6. L'ORGANIGRAMMA 6
7. DOVE SIAMO 6
8. LE STRUTTURE: STORIA 7
8.1 Campansi 7
8.2 Butini Bourke 8
8.3 Pendola 8
9. LE STRUTTURE OGGI 9
9.1 Campansi 9
9.2 Servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA) Struttura Campansi e struttura Butini Bourke 12
9.3 Butini Bourke 12
9.4 Caccialupi 13
9.5 Centro Diurno Alzheimer 15
1. L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI 15
1.1 Contatti 17
1.2 La posta Elettronica Certificata 17
1.3 L'accesso in RSA e Modulo BIA 17
1.4 Portale ARS 17
1.5 Accesso in RA 18
1.6 Accesso al servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA) 18
1.7 Accesso al modulo per disturbi cognitivo - comportamentali 19
1.8 Accesso al Centro Diurno Alzheimer 19
1.9 Accesso al Modulo Motorio 19
1.10 Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA / Modulo Disturbi Cognitivo- comportamentali / Modulo motorio / RA / BIA / SPNA / Centro Diurno Alzheimer 20
1.11 L'accoglienza 20
1.12 La dimissione 21
1.13 La gestione degli aggravamenti degli utenti in RA 22
1.14 Rapporti con tutori/ amministratori di sostegno 22
2. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA 23
2.1 Assistenza medica 23
Centro Diurno Alzheimer 24
2.2 Continuità assistenziale paziente complesso: accesso agevolato 24
2.3 Assistenza infermieristica 24
2.4 Assistenza alla persona 25
2.5 Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo 26
2.6 Animazione 27
2.7 Segreteria sociale 28
2.8 Assistenza Religiosa 28
2.9 Parrucchiere e Pedicure 28
2.10 Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza 29
2.11 Ausili 29
3. SERVIZI ALBERGHIERI 30
3.1 Ristorazione 30
3.2 Guardaroba e Lavanderia 31
3.3 Sanificazione e pulizia 31
4. SERVIZI AMMINISTRATIVI 32
5. LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA 32
5.1 Il PAI e il lavoro in equipe 32
5.2 La documentazione assistenziale 33

5.3 Procedure e protocolli di lavoro 34
6. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE in RSA 35
7. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER 36
8. **LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DI ASP CITTÀ DI SIENA** 37
9. RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE 37
10. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI 38
10.1 L'orario delle visite 38
10.2 Doveri dell'utente 39
10.3 Diritti degli utenti 40
11. IL COSTO DELLA RETTA 40
12. IL COMITATO DEI FAMILIARI E DEI RESIDENTI 41
13. IL COMITATO SCIENTIFICO 41
14. RAPPORTI CON IL TERRITORIO 41
15. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI 42
16. RECLAMI E SUGGERIMENTI 43
17. GLI STAKEHOLDERS 44

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento con il quale l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona " Città di Siena" si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone ivi residenti e a quali condizioni.
E' lo strumento con il quale l'Azienda intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo

2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DI ASP CITTÀ DI SIENA

ASP Città di Siena persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio - sanitarie e socio -assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.
Le finalità che l'azienda intende perseguire sono:

- assistenziali: volte al soddisfacimento dei bisogni della popolazione anziana e di persone disabili o comunque in condizioni di disagio, mediante attività di accoglienza e prestazioni per il mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale dei soggetti assistiti.
- educative, specializzate anche per l'istruzione delle persone sorde di ogni età, loro ricovero ed assistenza, integrazione e socializzazione, (in) formazione, orientamento alle famiglie, studio e prevenzione della sordità nei suoi aspetti medico – scientifici.

In questi ambiti ASP Città di Siena promuove l'attivazione di modelli coordinati di intervento, in accordo con le altre realtà operanti nei rispettivi settori, per la realizzazione di tipologie di servizi ulteriori e diversificati; svolge inoltre, con altri soggetti titolari di attività affini nel territorio, compiti di studio, ricerca, documentazione, sperimentazione ed informazione. In particolare:

- miglioramento delle prestazioni rese con riferimento al livello di efficienza e efficacia
- produttività e qualità dei servizi erogati
- elaborazioni di nuovi modelli gestionali
- sviluppo di comportamenti coerenti con i cambiamenti sociali e organizzativi in atto

Nello svolgimento delle sue attività, ASP Città di Siena verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini di:

- adeguatezza ai bisogni
- efficacia dei metodi e degli interventi
- utilizzo ottimale delle risorse impiegate
- sinergie con i servizi e le risorse del territorio

3. LA MISSION

La mission che ASP Città di Siena è impegnata a realizzare verso le persone della Comunità locale riguarda la gestione di servizi residenziali e semi residenziali con, per obiettivo costante, il loro miglioramento in termini di efficienza, efficacia, economicità ed appropriatezza.
La centralità delle persone e dei loro bisogni costituisce il riferimento per articolare le funzioni gestionali in stretta relazione ai processi assistenziali e per sviluppare la multidisciplinarietà dell'assistenza, tutelando in

pari misura la qualità percepita, la qualità tecnica e quella organizzativa. **La filosofia che sta alla base dell'impostazione dei servizi è diretta conseguenza del riconoscere ad ogni persona la propria unicità e quel valore intrinseco, che mai deve essere ridotto al mero complesso dei bisogni materiali.**
ASP Città di Siena è impegnata a tradurre nel modo migliore questa peculiare cultura gestionale nelle procedure operative, nei protocolli scritti e negli standards di servizio e soprattutto nei rapporti fra il personale e gli utenti dei servizi.

4. LA VISION

ASP Città di Siena si riconosce quale parte attiva in una rete di servizi in grado di contribuire al miglioramento della qualità di vita dei cittadini e come un 'azienda capace di promuovere il sistema delle alleanze interistituzionali, sia a livello locale che regionale, e capace di concorrere alla attuazione delle politiche socio assistenziali.

5. GLI OBBIETTIVI ESSENZIALI

- Assunzione da parte degli operatori della consapevolezza che la vita dell'anziano non autosufficiente sta nelle loro mani e che la responsabilità nei loro confronti aumenta con al perdita della loro non autosufficienza.
- Impegno per il rispetto dei diritti del soggetto fragile come dovere di un'istituzione pubblica quale è ASP Città di Siena.
- Perseguimento dell'elevata qualità dell'assistenza residenziale, offrendo non "case di riposo" bensì "case simili a casa", inserite in un tessuto di reti di servizi che aiutino l'ospite a mantenere o recuperare la sua autonomia.
- Rispetto della libera scelta, perseguita attraverso una valutazione multidimensionale condotta sempre insieme ad ospite e familiare.
- Perseguimento di una prospettiva di permanenza temporanea degli ospiti nelle residenze, che si ponga come obbiettivo prioritario il rientro a casa dell'ospite attraverso programmi di riattivazione-riabilitazione o comunque il mantenimento il più a lungo possibile stabile delle sue condizioni d'ingresso, ritardandone il decadimento. Le strutture devono essere capaci di accompagnare l'ospite in questo percorso favorendo l'acquisizione di consapevolezza del suo mutamento di condizioni di vita.
- Comunicazione corretta e tempestiva dei cambiamenti della modalità di assistenza agli ospiti e relativi familiari o caregivers e agli operatori.
- Ricerca di un continuativo miglioramento della qualità attraverso un'alleanza tra ospite, familiari/caregivers, ASP Città di Siena, Istituzioni pubbliche e operatori socio-sanitari.

6. L'ORGANIGRAMMA

7. DOVE SIAMO

ASP Città di Siena gestisce **Residenze Sanitarie Assistenziali** per ospiti non autosufficienti e **Residenze Assistite** per persone autosufficienti.

Le **Residenze Sanitarie Assistenziali** sono ubicate in:

- Via Campansi, 18 presso la sede di ASP Città di Siena - Struttura Campansi - Complessivi 168 posti letto autorizzati – 0577 1791001
- Via Mattioli, (RSA Caccialupi) - Complessivi 39 posti letto autorizzati – 0577 221821

Presso la RSA Caccialupi è attivato il servizio di **Cure Intermedie** di n. 6 posti letto

Le **Residenze Assistite** sono ubicate in:

- Via Campansi, 18 - presso la sede di ASP Città di Siena Struttura Campansi: RA Rutilio Manetti e RA Simone Martini - Complessivi 63 posti letto autorizzati
- Via Pispini, 160 - RA Butini Bourke - Complessivi 73 posti letto autorizzati – 0577 222636

All'interno della Residenza Assistita Rutilio Manetti è attivato un modulo di n. 6 posti letto di **Bassa Intensità Assistenziale (BIA).**

Tutte le strutture sono autorizzate al funzionamento dal Comune di Siena, su parere della Commissione Tecnica di Vigilanza e Controllo sulle Residenze per anziani dell'Azienda USL Toscana Sud Est e convenzionate con la stessa Azienda ai fini della corresponsione della quota sanitaria.

Tutte le RSA di ASP Città di Siena sono inserite nell'elenco pubblico delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Pubbliche e Private accreditate ai sensi dell'art. 4, c.3° Legge R.T. n. 82 del 28/12/2009 e successive modifiche gestito dal Comune di Siena.

ASP Città Di Siena gestisce inoltre:

- **Centro Diurno Alzheimer** - Via E. Piccolomini n. 2 - tel. 0577 45504

- **Attività Socio Educative** ai sordi presso il Complesso Tommaso Pendola in Via Tommaso Pendola n. 35/37 - Tel. 0577 281244

- **Assistenza Farmaceutica**

  - Farmacia n. 1, Via Vittorio Veneto n. 23 -Tel. 0577 44339
  - Farmacia n. 2, Strada S. Eugenia n. 31 -Tel. 0577 285378
  - Farmacia n. 3, P.zza Fratelli Rosselli n. 3 - Tel. 0577 49349

- **Cucina Centralizzata**

  - Viale Toselli - Tel. 0577 292164

8. LE STRUTTURE: STORIA

L' Azienda Pubblica di Servizi alla Persona succede per fusione alle tre I.P.A.B. "Casa di Riposo in Campansi", "Pio Asilo Butini-Bourke", "Istituto per sordomuti Tommaso Pendola":

- "Casa di Riposo in Campansi" su iniziativa di cittadini senesi nel 1817
- "Pio Asilo Butini Bourke" da Maria Assunta Butini contessa di Bourke nel 1852
- "Istituto Tommaso Pendola per sordomuti" per iniziativa di Padre Tommaso Pendola nel 1828.

8.1 Campansi

La "Casa di Riposo in Campansi" fu fondata per iniziativa di benemeriti cittadini come "Pio ricovero di Mendicità" e riconosciuta come Ente Morale con Sovrano rescritto del 1817.
A seguito dell'emanazione di apposita legge, concernente le opere pie, nel 1862 fu confermata la natura giuridica di Ente Morale. Il "Pio Ricovero di Mendicità" fu poi assoggettato, nel 1890, alle disposizioni della cosiddetta "Legge Crispi", relativa alle Istituzioni di Assistenza e Beneficenza.

L'attuale denominazione di "Casa di Riposo in Campansi" fu assunta con deliberazione del 28.12.1936, approvata con Regio Decreto 23.07.1937, registrato alla Corte dei Conti lo stesso anno.

Nell'anno 1889, dalla Deputazione Amministratrice del "Pio Ricovero di Mendicità" fu istituito " L'Asilo dei Giovanetti abbandonati di Siena", eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 1° agosto 1904. L'Asilo , con deliberazione del 15.02.1934, cambiò denominazione in "Istituto dei giovanetti Luigi di Savoia Duca degli Abruzzi".

Nell'anno 1897, sempre ad iniziativa della Deputazione Amministratrice del "Pio Ricovero di Mendicità", fu costituito l'"Ospizio dei Cronici di Siena" eretto in Ente Morale con Regio Decreto del 1 agosto 1904. Detto Ospizio, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 19.12.1960, approvata con DPR del 23.03.1963, fu trasformato in "Infermerie di Campansi in Siena".

I tre Enti Morali succitati hanno sempre avuto come unica sede, fin dalla loro costituzione, il Pio Asilo di Mendicità, poi Casa di Riposo in Campansi.

Con deliberazione del Consiglio Regionale n° 436 del 9.11.1993 è stato approvato un nuovo Statuto che ha disposto la soppressione dell'"Istituto dei Giovanetti Luigi di Savoia Duca degli Abruzzi" e la unificazione delle "Infermerie di Campansi di Siena" con la "Casa di Riposo in Campansi" nell'unico Ente denominato "Casa di Riposo in Campansi".

8.2 Butini Bourke

L'Asilo Butini-Bourke trae la sua origine dalla testamentaria disposizione della fu Maria Assunta Butini Contessa Bourke, approvato con Sovrano Rescritto del 12 giugno 1845.
Sulla vita di Maria Assunta Butini aleggia una sorta di leggenda: ragazza senese di umili origini, si trasferì da Siena a Napoli dove conobbe il Conte Bourke, allora Ministro di Danimarca presso la Corte di Napoli, che le propose di farla sua moglie e condurla alla corte di S. James. Ecco quindi la Butini, popolana senese, divenire la Contessa Bourke ed entrare a far parte del corpo diplomatico nell'aristocratica Corte d'Inghilterra.

Nell'estate del 1802 il trasferimento in Spagna, dove visse a Madrid, con il marito, per circa 10 anni.
Nel 1811 il Conte Bourke fu destinato a Londra; in Inghilterra la Contessa Bourke guadagnò la stima del Re e strinse relazioni con le principali famiglie aristocratiche e i più illustri uomini di Stato.
Da Londra, nel novembre del 1820, il Conte Bourke fu trasferito a Parigi e anche in Francia la Contessa Butini non tardò a farsi un gran numero di importanti amicizie. Il 12 agosto 1821 la Contessa Butini restò vedova, ma continuò ad essere circondata da uomini di Stato e la sua casa parigina divenne un centro di riunioni diplomatiche e politiche.

La vivacità della Contessa rimase immutata negli anni successivi e fino alla sua morte, avvenuta il 13 febbraio 1845.
Fu proprio negli ultimi anni della sua vita che Maria Assunta, memore delle sue modeste origini, pensò alla costituzione di uno stabilimento per accogliere le donne povere di Siena.

8.3 Pendola

L'Istituto Pendola per Sordomuti trae la sua origine da Padre Tommaso Pendola delle Scuole Pie, che ne fu il fondatore nell'anno 1828 e dal Decreto del Granduca di Toscana, in data 13 Aprile 1843. L'Istituto fu fondato per "accogliere, educare ed istruire gratuitamente sordomuti poveri di ambo i sessi".
La prima sede dell'Istituto Pendola fu in Via S. Pietro in una casa privata in affitto. Poco dopo, varie donazioni, (fra cui quella del Granduca Leopoldo II) permisero l'acquisto dell'ex-convento di Santa Margherita in Castelvecchio. Nasce quindi il Convitto, organizzato in due sezioni distinte: maschile e femminile; successivamente, nel 1844 con la soppressione dell'Istituto per Sordomuti di Pisa, prese la denominazione di "Regio Istituto Toscano per sordomuti".

Gli ospiti dell'istituto provenivano da tutta la Toscana ed un gran numero apparteneva a famiglie povere; fu quindi istituita, nel 1847, "La Stamperia" che aveva quale scopo quello di dare ai giovani un'istruzione professionale che garantisse loro un futuro lavorativo.
Lo Statuto fu redatto nel 1878 sulla base della legge sulle Opere Pie del 1862, all'art. 2 si legge "... ha per scopo di accogliere, educare ed istruire gratuitamente sordomuti poveri di ambo i sessi, ... ". Nel 1833, alla morte di Padre Pendola, l'Istituto cambia nome, assumendo la denominazione di Regio " Istituto Pendola per Sordomuti in Siena".
L'obiettivo di inserire persone sorde nel mondo del lavoro non era facile da raggiungere in generale, ma lo era ancor meno, quando si trattava di ragazze. Quindi, al fine di garantire un'opportunità alle donne, nel 1907 fu fondata la "Casa Lavoro per Sordomute Adulte" con la finalità di prestare ricovero temporaneo o permanente a donne sorde adulte, povere e bisognose di aiuto.
La Casa lavoro aveva già un suo patrimonio all'atto della fondazione ed era gestita dalle "Figlie della Carità", mentre l'amministrazione economica era demandata all'Istituto Pendola. Eretta in Ente Morale nel 1921 è confluita nell'Istituto Pendola nel 1996.
Nell'"Istituto Tommaso Pendola per sordomuti" confluisce per fusione la "Residenza Sociale Giuseppina Caccialupi" già "Casa Lavoro per Sordomute Adulte".

9. LE STRUTTURE OGGI

9.1 Campansi

La struttura Campansi oggi, ubicata nella sede storica di Via Campansi, 18 a Siena, in pieno centro storico, ha 162 posti letto di RSA, organizzati in moduli per persone non autosufficienti e Residenze Assistite per complessivi 136 posti letto.

Le **Residenze Sanitarie Assistenziali** della sede centrale, organizzate in moduli, portano il nome di alcuni importanti pittori della scuola senese del periodo compreso fra il 1200 e il 1500:

Matteo Balducci - piano terra - 18 posti letto di cui 8 destinati alla residenzialità temporanea per persone con disturbi comportamentali – Alzheimer: camere a due, tre e quattro posti letti con bagno in camera.

Sano di Pietro - piano primo e secondo - 40 posti letto: camere a 2 o 4 posti letto con bagno in camera

Domenico Beccafumi - 28 posti letto - piano primo: una camera singola con bagno in camera, camere a 2, 3 e 4 posti letto con bagno immediatamente adiacente la camera

Benvenuto di Giovanni - 35 posti letto- piano primo: camere a 2, 3 e 4 posti letto con bagno in camera o immediatamente adiacente

Pietro di Domenico - piano secondo - 13 posti letto: camere di 3 e 4 posti letto con bagno in camera

Bartolomeo Neroni detto "Il Riccio" - piano secondo - 28 posti letto: una camera singola con bagno in camera, camere a 2, 3 e 4 posti letto con bagno immediatamente adiacente la camera

Tutta la struttura è stata oggetto di interventi di restyling che hanno modificato in maniera significativa gli spazi di vita e di accoglienza.

Alcune RR.SS.AA sono state oggetto di un recentissimo intervento di restyling che ha visto la riqualificazione degli spazi, degli impianti, dei corpi illuminanti e dei colori.

Gli arredi di tutte le camere e degli spazi conversazione/relax sono stati scelti privilegiando le essenze dei legni naturali, i colori chiari e sabbiati per tinteggiare le pareti, mentre dettagli di colore arredano in maniera gradevole ed uniforme le camere e le zone living.
Ogni posto letto è attrezzato con travi testa letto in cui sono presenti sistemi di chiamata infermieri e luci per prestazioni sanitarie e per la lettura.
Un impianto di filodiffusione consente la diffusione di musiche adeguate ad ogni momento della giornata in ogni ambiente in modo da favorire e promuovere il benessere psico - fisico dei residenti.

Tutte le camere delle RSA della struttura Campansi sono arredate con componenti che permettono la creazione di spazi individuali, dotate di letti mobili, tutti ad altezza variabile, con spondine di protezione anticaduta divisibili e utilizzabili con funzioni di sostegno, ampi armadi per contenere il guardaroba personale.
Poltrone reclinabili per il relax e scrittoi completano l'arredo delle camere, offrendo la possibilità di soggiornarvi se le condizioni dell'utente lo richiedono.
Tutti i bagni sono dotati di ausili per una migliore utilizzazione dello spazio e dei servizi da parte degli utenti, quelli di recente realizzazione sono provvisti di doccia assistita con sedile a scomparsa e supporti funzionali e di sicurezza.
Ogni modulo è inoltre dotato di un bagno assistito, con vasca ad altezza regolabile o doccia assistita in barella.

In ogni modulo sono presenti una sala da pranzo e locali di soggiorno, un ambulatorio/ufficio per il personale medico e infermieristico.

Anche le due **Residenze Assistite** della sede Campansi, portano il nome di importanti pittori della scuola senese:

Rutilio Manetti - piano primo - posti letto 36: n. 30 camere a un 1 posto letto di cui n. 4 camere con bagno privato e n. 3 camere a due posti letto di cui n. 1 con bagno privato

Simone Martini - piano secondo - posti letto 27: 23 camere a 1 posto letto con bagno immediatamente adiacente alla camera e 2 camere a due posti letto

Ogni RA dispone inoltre di:
- una sala da pranzo
- soggiorno
- n. 2 bagni per disabilità
- docce assistite

La struttura Campansi dispone inoltre di locali comuni per la vita di relazione e/o di trattamento come:
- soggiorni e spazi riservati per la lettura e la conversazione
- ambulatorio
- palestra
- sala conferenze/spazio didattico
- laboratori di animazione dotati di biblioteche e giornali in abbonamento
- giardini e spazi esterni attrezzati

L'identificazione dei locali e dei percorsi di accesso è resa possibile, sia per gli utenti residenti sia per i visitatori, da una apposita segnaletica/colore che facilita il raggiungimento di vari locali e servizi.
Al piano terra si trovano:

- la portineria
- gli uffici amministrativi
- i servizi generali (cucina, lavanderia, magazzini)
- il salone polivalente
- il bar
- la chiesa
- la camera mortuaria
- il locale adibito al servizio di parrucchiere /pedicure

Il modulo BIA

All'interno della struttura Campansi è stato attivato, dal 1 settembre 2015, un modulo a Bassa Intensità Assistenziale (BIA) rispetto alle Rsa, di n. 6 posti letto. Si tratta di un servizio che si colloca nell'ambito della programmazione degli interventi socio sanitari di zona, per rispondere ai bisogni di assistenza di utenti non autosufficienti che non trovavano nei servizi esistenti una adeguata risposta al loro bisogno.
Il servizio è finalizzato a fornire accoglienza e sostegno alle attività di vita quotidiana e alla cura della persona non autosufficiente. Assicura inoltre la cura e l'assistenza in relazione ai problemi sanitari presentati dall'utente. Il modulo BIA garantisce anche interventi specifici per la prevenzione del decadimento funzionale e della disabilità, attraverso stimoli all'attività fisica e relazionale uniti ad interventi di carattere riabilitativo.
Gli utenti sono persone anziane non autosufficienti con livello di isogravità da 1 a 3, che sono stati valutati dall'UVM non autosufficienti in una o due delle attività di base della vita quotidiana (BADL). Si tratta di persone per le quali il progetto assistenziale non risulta attuabile a domicilio. Il processo valutativo prevede l'ammissione di soggetti con deficit cognitivo lieve e moderato e/o lievi e moderati disturbi del comportamento/umore.
Per ogni utente che accede al servizio viene elaborato un Progetto di Assistenza Personalizzato, ovvero un progetto incentrato sulla persona in cui, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi, si programmano gli interventi tesi a preservarne, ed eventualmente a migliorarne, le abilità residue, con lo scopo di prevenire il decadimento e le complicanze.
La Regione Toscana effettua, attraverso il Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto Sant'Anna di Pisa (MES), l'attività di monitoraggio del servizio in termini di efficienza, efficacia ed economicità dell'attività svolta.

Il modulo motorio

Il Modulo Motorio è un'unità di ricovero temporaneo attiva presso le Residenze Sanitarie Assistite (RSA), destinata a soggetti che, in fase di post-acuzie e/o post-ospedaliera, possono beneficiare di prestazioni di riabilitazione estensiva extraospedaliera per il recupero di un migliore livello funzionale e/o il completamento di programmi terapeutici già avviati in regime ospedaliero.
Tale servizio si inserisce nella rete integrata dei servizi socio-sanitari, di medicina primaria e specialistici e garantisce una rapida risposta a soggetti che altrimenti prolungherebbero inutilmente la durata della degenza ospedaliera.
I soggetti che possono beneficiare del suddetto servizio devono essere clinicamente stabili e rispondere ad almeno uno dei seguenti criteri di accesso:

- Intervento di frattura di femore (carico concesso) in soggetto con residua disabilità moderata;

- Protesi elettiva di ginocchio e anca con sostegno familiare non idoneo e/o condizione abitativa non adeguata;
- Ictus cerebri in fase post-acuta con disabilità residua moderata;
- Disabilità moderata nella fase successiva ad una patologia internistica;
- Malattie osteoarticolari (es: artrite reumatoide, stenosi del canale midollare) o neurologiche (es: Malattia di Parkinson) che hanno usufruito di un primo ciclo di trattamento riabilitativo e possono beneficiare di prosecuzione del trattamento riabilitativo;
- Condizioni sociali che non permettono un percorso riabilitativo territoriale;
- Età ≥ 65 anni;
- Età < 65 anni solo nei casi in cui siano presenti patologie degenerative tipiche dell'anziano.

Non rientrano nelle condizioni proprie del Modulo Motorio i soggetti con:

- Grave deterioramento cognitivo tale da compromettere la collaborazione dell'utente;
- Disturbi del comportamento e dell'umore moderati-severi.

Possono accedere al Modulo Motorio solo le persone residenti nell'ambito territoriale nella zona distretto senese dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

9.2 Servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA) Struttura Campansi e struttura Butini Bourke

Il servizio di prevenzione della non autosufficienza si colloca nell'ambito dei servizi di tipo residenziale, usufruibile dagli utenti anche per periodi temporanei. E' un servizio che offre sostegno e supporto alle persone che si trovano ad affrontare una diminuita autonomia della vita quotidiana al fine di prevenire la loro non autosufficienza. L'obiettivo del servizio è il mantenimento delle autonomie, sviluppare relazioni e condividere esperienze all'interno di un contesto in cui è possibile avvalersi di un sistema di protezione e di aiuto.
Il servizio è usufruibile presso la struttura Campansi, RA Rutilio Manetti, situata al primo piano della struttura, in camere ad un posto letto e presso la struttura Butini Bourke.

9.3 Butini Bourke

La struttura Butini Bourke è ubicata in via Pispini n. 160. Anche questa residenza si trova in pieno centro storico, dispone di 73 posti letto per persone autosufficienti di sesso femminile. La **Residenza Assistita** è articolata su 4 piani.

Al piano terra si trovano i servizi generali della RA:
- Magazzino/ dispensa
- Magazzino prodotti pulizie
- Lavanderia
- Vasto giardino attrezzato
- Cappella

Dal primo piano si accede alla RA attraverso una salone centrale. Allo stesso piano si trovano i seguenti servizi:
- Ufficio del Responsabile
- Ambulatorio ed office sanitario

- Salotti conversazione/ lettura
- Bagni situati in prossimità delle camere
- Un punto cucina attrezzato, riservato alle utenti
- n. 26 camere singole con uso di lavandino

Al secondo piano sono presenti:
- Ampia sala ricreativa
- Locale per parrucchiere e podologo
- Bagni situati in prossimità delle camere
- Uno spazio veranda utilizzata per il soggiorno
- Una terrazza esterna attrezzata
- Due punti cucina attrezzati e riservati alle utenti
- n. 4 camere con bagno
- n. 2 camere con salotto e bagno
- n. 20 camere con lavandino

Al terzo piano sono presenti:
- Sala da pranzo
- Un salotto
- Un punto cottura attrezzato e riservato alle utenti
- n. 13 camere singole di cui una con bagno in camera
- Bagni situati in prossimità delle camere

Tutti i bagni sono provvisti di ausili di sicurezza e impianto di chiamata.
Tutte le camere sono dotate di impianto di chiamata acustico e visivo, predisposizione per l'impianto telefonico per chiamate esterne e impianto TV. Gli arredi delle camere sono personali, l'utente può arredare in modo personalizzato la camera conservando i propri mobili o acquistandone di nuovi in base allo spazio a disposizione; i locali comuni sono arredati con mobili di proprietà dell'azienda, confortevoli al soggiorno delle ospiti e funzionali alle loro esigenze.
Tutti i piani sono collegati fra loro da 2 impianti di sollevamento in modo che la struttura sia priva di barriere architettoniche.
Ogni piano è messo in collegamento attraverso un impianto di comunicazione interno per permettere le comunicazioni di servizio.

9.4 Caccialupi

La Residenza Socio Assistenziale Caccialupi, situata in Via Mattioli, 15 e recentemente ristrutturata, è ubicata in centro storico, nei pressi di Porta Tufi, circondata da uno spazio verde che guarda sulle valli a Sud di Siena.
Si tratta di una struttura che si sviluppa su 4 piani ed accoglie 39 posti letto: una camera a 1 posto letto e poi camere a 2,3 o 4 posti letto con bagni adiacenti alla camera.

Gli spazi di vita
La struttura è un edificio che si sviluppa su quattro piani. Il sapiente recupero degli spazi ha permesso la possibilità di realizzare n. 17 camere per residenti per un totale di n. 39 posti letto. Grazie, inoltre, alla cura progettuale degli arredi, la struttura permette di offrire ai residenti spazi di vita che rispondono alle esigenze di protezione e di supporto nel pieno rispetto delle esigenze individuali, ma in grado di favorire le relazioni e le comunicazioni fra residenti e fra utenti e personale di assistenza.

Le camere sono tutte arredate con componenti che permettono la creazione di spazi individuali, anche grazie agli schermi privacy, sono dotate di letti mobili, tutti ad altezza variabile, con spondine di protezione anticaduta divisibili e utilizzabili con funzioni di sostegno, ampi armadi per contenere il guardaroba personale. Poltrone reclinabili per il relax e scrittoi completano l'arredo delle camere offrendo la possibilità di soggiornarvi se le condizioni dell'utente lo richiedono. La dimensione di "casa" fortemente voluta nella realizzazione della struttura è stata resa possibile anche grazie alla scelta dei tendaggi nelle camere da letto e nei locali di soggiorno.
La struttura dispone inoltre di:

- Sala da pranzo
- Spazi di soggiorno
- Veranda/ giardino d'inverno
- Spazio motorio/ ricreativo
- Spazi esterni attrezzati

I colori
Le pareti tinteggiate in color avorio hanno permesso di utilizzare, per i componenti e gli accessori, le tonalità calde del legno, il giallo e l'arancio: colori che irradiano luce e sensazioni di buonumore e serenità. In cromoterapia il colore giallo genera rilassamento nelle situazioni di nervosismo, tensione, ansia. Stimola la digestione e l'attività mentale e porta fiducia e sicurezza donando gioia. L'arancio è il colore di chi ha bisogno di ottimismo, è un colore allegro, antidepressivo e rende l'ambiente felice, anti-autoritario.

I servizi
La struttura dispone inoltre dei seguenti servizi:

- Ambulatorio
- Ufficio del Coordinatore
- Cappella
- Stanza mortuaria
- Locale sporzionamento pasti
- Locali deposito biancheria pulita e sporca su ogni piano
- Magazzino
- Lavanderia
- Locale per parrucchiere e pedicure
- Bagni per visitatori
- Spogliatoii per il personale suddivisi per genere
- Locale per il personale

I bagni, in cui domina il color cielo, sono tutti dotati di ausili per una utilizzazione dello spazio e dei servizi in sicurezza da parte degli utenti, provvisti tutti di doccia assistita con sedile a scomparsa e supporti funzionali e di sicurezza.
Ogni piano è inoltre dotato di un bagno assistito con doccia assistita in poltrona o barella.
Ad ogni piano, appositi locali di servizio, dotati di lavapadelle, permettono al personale di operare in condizioni di massima igiene e sicurezza.

I percorsi
La struttura, distribuita su 4 piani di cui uno seminterrato che accoglie i servizi, è collegata da due ascensori: uno riservato ed uno ad uso esclusivo dei visitatori. Apposita segnaletica indica i percorsi e le destinazioni d'uso dei locali. Le camere sono identificate con numeri cardinali a cui è associato il nome di poeti che permettono una più facile memorizzazione.
Planimetrie con vie di esodo e uscite di sicurezza sono poste ai vari piani.

La tecnologia
Tutta la struttura si avvale della più moderna tecnologia per la gestione degli impianti.
Tutti gli accessi sono dotati di video citofono e quindi controllati nelle 24 ore da parte del personale di assistenza. Gli accessi alle aree esterne sono dotati di sensori che permettono il monitoraggio degli allontanamenti degli utenti confusi e gli allarmi degli impianti sono tutti indirizzati su postazione di base collocate nell'ambulatorio e remotizzati sulle postazioni telefono cordless, con tecnologia DECT, in dotazione al personale.
Le comunicazioni fra camere e bagni con la postazione fissa ambulatorio o con postazione mobile sono assicurate dal sistema di chiamata infermiere che, in viva voce, permette al personale di assistenza di interagire direttamente con l'utente o il familiare.
Tutte le camere sono inoltre dotate di televisore LCD, di presa telefonica e presa per la connessione alla rete dati aziendale e internet.

9.5 Centro Diurno Alzheimer

Il Centro Diurno ALZHEIMER "Villa Le Rose ", situato in Siena, Via Piccolomini n. 2, accoglie n. 15 soggetti affetti da demenza con disturbi del comportamento in grado di trarre profitto da un intervento intensivo limitato nel tempo (3-6 mesi rinnovabile secondo il progetto personalizzato - PAP redatto dall'UVM (Unita' Valutativa Multiprofessionale). La sua funzione è quella di dare una risposta nella fase della malattia in cui il disturbo comportamentale è dirompente, ma la famiglia ha ancora risorse ed è fortemente motivata a mantenere a domicilio la persona.
Il Centro Diurno oltre ad avere un'importante funzione riabilitativa del soggetto attraverso il controllo dei disturbi comportamentali, migliorandone la qualità di vita, può svolgere funzione di sostegno ai familiari, non soltanto alleggerendoli dal carico assistenziale per buona parte della giornata, ma anche fornendo supporto sociale e psicologico attraverso la continuità assistenziale casa/Centro Diurno/Modulo Alzheimer.
La struttura è situata in via E. Piccolomini, in prossimità di porta Romana. Il Centro Diurno Alzheimer "Villa Le Rose" può usufruire di alcuni locali situati all'interno del complesso socio sanitario per anziani gestito dell'Ente Morale "Società di Esecutori di Pie Disposizioni" quali la palestra per la fisioterapia e il locale per il parrucchiere.
La struttura è distribuita su tre piani, collegati attraverso una scala interna e un ascensore. L'accesso principale è al piano terreno, in cui si trova un ufficio e degli spazi destinati ad attività specifiche da svolgere con gli utenti, oltre ai servizi igienici. Al piano seminterrato è presente un ampio locale destinato alle attività con gli utenti, un ambulatorio, una stanza da utilizzare per il riposo degli utenti, in caso di necessità. Allo stesso piano è inoltre presente il locale per lo sporzionamento dei pasti e una cucina terapeutica, bagni per utenti, un bagno assistito oltre ad altri locali accessori. Da questo piano si accede direttamente alla veranda ed al giardino protetto.

1. L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

L'Azienda di Servizi alla Persona " Città di Siena" offre ai cittadini un sistema di servizi socio-sanitari differenziati con prestazioni volte ad assicurare risposte qualificate a stati di disagio psico-fisico, prestando la maggiore attenzione possibile alla persona anziana e alle sue richieste di qualità di vita.

- fornisce un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana
- promuove e favorisce ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana.

SERVIZI RESIDENZIALI PER UTENTI AUTOSUFFICIENTI	SERVIZI RESIDENZIALI PER UTENTI NON AUTOSUFFICIENTI	SERVIZI SEMI - RESIDENZIALI PER UTENTI NON AUTOSUFFICIENTI	ALTRO
Residenza Assistita (RA)	Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Modulo base in regime pubblico con titolo di acquisto ricoveri temporanei e definitivi	Centro Diurno Alzheimer "Villa Le Rose"	Cure Intermedie
Servizio di prevenzione per la non autosufficienza (SPNA)	Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Modulo Specialistico per disturbi cognitivo comportamentali ricoveri temporanei Modulo Sperimentale Bassa Intensità Assistenziale (BIA) Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) Ricoveri temporanei in regime privatistico Ricoveri d'urgenza – temporanei		Modulo Motorio

Le informazioni e le modalità di ingresso per i nuovi utenti presso Città di Sienasono riportati anche nel sito internet www.asp.siena.it e nella Carta dei Servizi (CdS) SP 7.2.01 a disposizione presso l'Ufficio Accettazione, presso la portineria della Sede ASP Città di Siena, esposta nei servizi residenziali e semiresidenziali di ASP Città di Siena o direttamente sullo stesso sito.

Le modalità di accesso sono uniformi per tutti i cittadini della Regione Toscana in osservanza alle leggi regionali.

1.1 Contatti

Per ricevere informazioni relative alle modalità di ammissione nelle RSA e nelle RA telefonare ad ASP Città di Siena al n. 0577 1791001 – Centralino - e chiedere dell'Ufficio Accettazione: da lunedì al giovedi nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 ed il venerdi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 .

E' possibile ugualmente mettersi in contatto anche via Fax e per e – mail:

- Ufficio Accettazione – Fax 0577 1791002, e- mail ufficio accettazione@asp.siena.it

Il Presidente e il Direttore ricevono su appuntamento contattando la Segreteria al n. 0577 1791001 oppure ai seguenti indirizzi e- mail: Presidente - presidente@asp.siena.it
Direttore - u.izzo@asp.siena.it

Il Responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art.37 del Regolamento Europeo (GDPR 2016/679) è la Società Iris sas Firenze nella persona di Fabio Lenzi (tel.055691271- mail: mail@irisonline.it)

Il sito web dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona" Città di Siena" è: www.asp.siena.it

1.2 La posta Elettronica Certificata

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente l'attestazione con valore legale della documentazione informatica ricevuta o inviata.
Le caselle di posta elettronica certificata dell'azienda sono le seguenti:

- direzione@pec.asp.siena.it - Presidente, Direzione e Uffici di Staff
- gestione@pec.asp.siena.it - Uffici dell'Area Amministrativa: Gestione Economico-Finanziaria, Economato, Provveditorato, ecc….
- accettazione@pec.asp.siena.it - Ufficio Accettazione

1.3 L'accesso in RSA e Modulo BIA

Il sistema di accreditamento sociale ha introdotto il principio di libera scelta ovvero la possibilità da parte del cittadino di esercitare il diritto di scelta nell'ambito delle strutture e dei servizi accreditati disponibili.
Attraverso titoli di acquisto, erogati dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare a seguito della elaborazione di un progetto assistenziale personalizzato, si autorizza l'accesso ai servizi della Residenza sanitarie assistenziali del Modulo Base per anziani non autosufficienti. Questo principio ha visto la sua attuazione con la Delibera Regionale n. 995/2016, la quale definisce lo schema di accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio sanitarie, l'adesione obbligatoria al Portale Regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale regionale).

1.4 Portale ARS

Il portale RSA della Toscana è il nuovo portale per conoscere le Residenze Sanitarie Assistenziali autorizzate, accreditate e finanziate dal Servizio sanitario regionale, presenti nel nostro territorio.
E' possibile accedere al portale attraverso il seguente link https://servizi.toscana.it/RT/RSA/
Sul portale è possibile trovare le informazioni su servizi e costi, conoscere l'indirizzo e i recapiti delle strutture e delle Zone Distretto competenti.

La mappa delle strutture è molto chiara ed immediata: un letto di colore verde o rosso indica se la struttura in quel momento ha disponibilità o meno di posti per il **Modulo Base**.

Per l'accesso alle RSA e al modulo BIA degli utenti residenti a Siena, deve essere attivata la procedura per la valutazione del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale, attraverso l'assistente sociale del servizio di Segretariato Sociale presso il Poliambulatorio ASL SUD EST Via Pian d'Ovile, Siena. Tel 0577 535993. Per i residenti negli altri comuni dell'area senese è necessario rivolgersi all'assistente sociale del proprio territorio.
Entro trenta giorni dalla presentazione della domanda di valutazione del bisogno, la UVM risponde con l'individuazione della risposta assistenziale ritenuta appropriata e la condivide con la persona interessata ed i suoi familiari.
La valutazione del bisogno rappresenta un presupposto fondamentale del processo assistenziale della persona anziana in quanto permette di analizzare i bisogni specifici dell'utente al fine di personalizzare l'intervento.
E' finalizzata ad individuare i livelli di gravità della persona non autosufficiente, disabile e anziana ed a determinare le prestazioni appropriate da erogare.
Il progetto di assistenza personalizzato (PAP), elaborato dalla UVM, contiene gli obiettivi e gli esiti attesi in termini di mantenimento o miglioramento delle condizioni di salute della persona non autosufficiente, disabile e anziana e le prestazioni sociosanitarie da erogare, individuate sulla base degli indici di valutazione delle condizioni di bisogno di cui all'articolo 13, comma 2 Legge Regionale n. 66/08.
Nella elaborazione del PAP, la UVM si pone l'obiettivo di una condivisione dei contenuti del progetto con la persona assistita ed i suoi familiari, valutando possibili offerte di prestazioni alternative.
Se nel PAP le prestazioni socio sanitarie da erogare sono rappresentate dall'inserimento in una RSA o all'interno del modulo di Bassa intensità Assistenziale (BIA), l'utente sarà chiamato dalla UVM quando si renderà libero un posto residenziale in una struttura dei 15 Comuni dell'Area Senese. Il cittadino, dopo tre mesi, può fare richiesta di mobilità per il trasferimento nelle RSA del luogo di provenienza o dove sono presenti i familiari o la rete amicale, al fine di garantire il mantenimento dei legami affettivi.

1.5 Accesso in RA

Le persone che intendono trasferire la propria residenza presso le RA di ASP Città di Siena dovranno recarsi presso l'ufficio Accettazione di ASP Città di Siena per l'inserimento nella "Graduatoria generale RA".
La graduatoria in questo caso è gestita direttamente da ASP Città di Siena e l'inserimento in graduatoria è ordinato cronologicamente rispetto alla data di presentazione della domanda.
Al momento della presentazione della domanda è possibile per l'utente visitare la struttura e ricevere informazioni sui servizi offerti e le tariffe applicate.

1.6 Accesso al servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA)

Possono accedere a questo servizio utenti autosufficienti che stanno perdendo l'autonomia per gli atti di vita quotidiana ma che desiderano vivere in un contesto abitativo in cui è possibile mantenere la propria autonomia ed avvalersi del sostegno adeguato alle difficoltà del momento.

La richiesta di accesso al servizio deve essere inoltrata a ASP Città di Siena rivolgendosi al Responsabile delle RA oppure all'Ufficio Accettazione tel 0577 1791001.

L'utente deve presentare un certificato del medico curante in cui si attestata la sua condizione di autosufficienza. Non è prevista la valutazione da parte dell'UVM in quanto il servizio è esclusivamente dedicato a persone autosufficienti. Qualora le condizioni di salute dovessero subire delle variazioni nel corso dell'utilizzazione del servizio e si verifichi una perdita completa dell'autosufficienza, il personale infermieristico informerà il familiare e il medico curante per avviare la procedura di valutazione da parte dell'UVM e l'individuazione del percorso assistenziale più appropriato.

Le domande degli utenti interni delle RA di ASP Città di Siena, hanno la priorità sulle richieste degli esterni**.**

1.7 Accesso al modulo per disturbi cognitivo - comportamentali

Il modulo per Disturbi Cognitivo-Comportamentali, dedicato all'accoglienza di utenti affetti da malattia di Alzheimer, ha lo scopo di offrire alle famiglie un sollievo e di fornire risposte non soltanto farmacologiche alla malattia e alle sue manifestazioni.
I familiari di persone affette da malattia di Alzheimer, possono rivolgersi al Medico di Medicina Generale o all'Assistente Sociale per ricevere informazioni circa l'accesso, le finalità e le modalità di permanenza nel modulo. Possono accedere al modulo i cittadini dei comuni dell'Area Senese.
I ricoveri presso il modulo disturbi cognitivi comportamentali sono temporanei, è previsto un periodo di tre mesi, eventualmente rinnovabile quando necessario per successivi tre mesi, allo scopo di conseguire gli obiettivi previsti nel progetto terapeutico assistenziale.
La valutazione dei casi è di competenza dell'UVM; in quella sede viene definito congiuntamente al familiare il PAP (Piano Assistenziale Personalizzato), programmato l'inserimento nel modulo e la data di dimissione per il rientro al domicilio.

1.8 Accesso al Centro Diurno Alzheimer

L'ingresso al Centro Diurno Alzheimer è disciplinato dal documento della SDS Senese – "Linee Guida per la gestione del Centro Diurno Sperimentale Alzheimer". Ai fini dell'accesso è necessario:

1. diagnosi di demenza con disturbi del comportamento;
2. la valutazione multidimensionale della situazione del bisogno;
3. la definizione di un Piano Assistenziale Personalizzato da parte dell' UVM territoriale con la partecipazione del geriatra del centro dei disturbi cognitivi.

L'UVM definisce nel PAP il percorso assistenziale e la sua durata.

1.9 Accesso al Modulo Motorio

Le modalità di accesso possono essere le seguenti:

- Utente ricoverato in ospedale (AOUS): Viene segnalato dal reparto all'ACOT che a sua volta lo segnala al fisiatra per verificare l'appropriatezza del ricovero nel Modulo Motorio; una volta ricevuto il parere favorevole dal fisiatra predispone le schede di valutazione e segnala il caso all'UVM che genera il PAP e lo invia all'ACOT, al fisiatra e alla Direzione di Zona. L'UVM invia l'autorizzazione firmata a ASP Città di Siena, al fisiatra e all'ACOT.
- Utente ricoverato in struttura ASL: Viene segnalato dal fisiatra all'UVM, che predispone le schede di valutazione, genera il PAP e lo invia al fisiatra e alla Direzione di Zona. L'UVM invia l'autorizzazione firmata a ASP Città di Siena e al fisiatra.

- Utente a domicilio: Viene segnalato dal fisiatra all'UVM, che predispone le schede di valutazione, genera il PAP e lo invia al fisiatra e alla Direzione di Zona. L'UVM invia l'autorizzazione firmata a ASP Città di Siena e al fisiatra.

Dopo l'invio dell'autorizzazione firmata dall'UVM il fisiatra predispone una mail con richiesta a ASP Città di Siena del posto letto necessario.

Il ricovero è temporaneo, pari a 15 giorni. Un'eventuale lista di attesa sarà gestita dal RRF (U.O.Recupero Rieducazione Funzionale).

1.10 Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA / Modulo Disturbi Cognitivo- comportamentali / Modulo motorio / RA / BIA / SPNA / Centro Diurno Alzheimer

- carta di identità
- codice fiscale/ tessera sanitaria magnetica
- verbale di invalidità
- attestato di esenzione ticket
- certificato del medico con notizie anamnestiche e attestante la possibilità di stare in comunità (esente da malattie infettive) e terapia effettuata a domicilio
- verbale di nomina del tribunale del tutore o amministratore di sostegno se presente
- altra documentazione medico/assistenziale
- Comunicazione modalità di pagamento (PagoPA o SDD)

Per l'ammissione nelle RSA, BIA, Modulo Disturbi Cognitivo-Comportamentali, Modulo motorio e Centro Diurno Alzheimer è necessaria la definizione del PAP da parte dell'UVM e la successiva trasmissione del documento a ASP Città di Siena.

1.11 L'accoglienza

Il momento dell'accoglienza nelle nostre strutture è particolarmente curato da tutto il personale: infatti, è l'aspetto che riveste un'importanza rilevante sia per l'utente sia per la famiglia; questo per la difficoltà della decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.
Per questo motivo, sono state predisposte apposite procedure di accoglienza per l'utente in RSA e BIA e in RA, in modo tale da assicurare livelli omogenei di assistenza in tutte le RSA e le RA ed il rispetto di standard di qualità nell'erogazione del servizio.
Gli incontri preliminari all'ingresso, con l'utente, la famiglia e gli operatori dei vari servizi, rappresentano il primo passo per iniziare un percorso di conoscenza della persona anziana, dei suoi problemi, dei suoi desideri e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, sui servizi e sull'organizzazione.
In questi incontri, gli infermieri e gli operatori raccolgono le informazioni su apposite schede di ingresso che rappresenteranno strumenti di lavoro per la pianificazione degli interventi individuali da parte dell'équipe assistenziale.
Durante la prima fase di soggiorno nelle RSA, l'utente sarà coinvolto in un processo di valutazione che comprende:

- esame da parte del medico e dell'infermiere della documentazione sanitaria (relazione del medico curante, relazione di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, ECG, RX, elenco farmaci in trattamento domiciliare, ecc.)
- visita medica e compilazione della cartella clinica (anamnesi medica, esame obiettivo, definizione della terapia)

- valutazione infermieristica (valutazione di apparati e sistemi attraverso test e scale per la determinazione dei bisogni, indici di rischio, ecc.)
- valutazione fisioterapica (valutazione motoria, valutazione rischio cadute, ecc…)
- colloquio con l'animatore per conoscere la storia di vita dell'utente, per l'analisi dei bisogni socio - relazionali
- esecuzione di esami ematochimici, ECG.

Al termine della valutazione l'èquipe assistenziale imposta il **Piano di Assistenza Individuale**

Le camere agli utenti sono assegnate in base al sesso e in base alle dimissioni avvenute.

Si raccomanda sempre ai caregivers di portare in residenza oggetti significativi per la persona: fotografie, bambole, piccoli soprammobili che possono essere utili a personalizzare lo spazio nella camera e facilitare l'inserimento.

Anche nelle RA il processo di accoglienza prevede, da parte del personale di assistenza, un monitoraggio attivo del processo di integrazione e di socializzazione dell'utente con il nuovo ambiente e con gli altri residenti.

Nelle RA la possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti provenienti dalla propria abitazione, permette all'utente di mantenere una continuità con il proprio mondo; deve essere comunque sempre assicurato nel contempo uno spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli.

Ugualmente per il Centro Diurno Alzheimer l'inserimento rappresenta una fase molto critica sia per l'anziano che per la sua famiglia. Per facilitare il momento dell'ingresso al Centro Diurno sono pertanto previsti specifici incontri con la famiglia, con gli operatori dell'associazione AIMA (Associazione Italiana Malattia d Alzheimer) e con i Medici Geriatri per offrire al cargiver informazioni e supporto sia in questa fase delicata che durante tutto il percorso della malattia.

Nel modulo Disturbi Cognitivo-Comportamentali, il familiare partecipa direttamente al processo di accoglienza e al successivo inserimento nel modulo secondo le indicazioni che saranno fornite dall'équipe assistenziale.

1.12 La dimissione

Le dimissioni possono avvenire per:

- volontà dell'utente
- volontà del familiare e/o del tutore o amministratore di sostegno
- per mobilità tra RSA – quando l'utente ha presentato domanda all'UVM per rientrare in una RSA del luogo di provenienza nell'ambito della zona Senese
- per decesso

Tutte le dimissioni devono comunque essere concordate con l'Azienda USL Toscana Sud Est al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale.

Nel caso di richiesta di dimissione volontaria, il familiare, tutore/ amministratore di sostegno deve inoltrare una richiesta scritta al MMG e al Responsabile gestione delle RSA.

In caso di rientro a domicilio, il Medico di Medicina Generale valuta se le condizioni di salute e il bisogno assistenziale possono essere compatibili con le condizioni abitative e le possibilità di assistenza domiciliari, si accorda con l'Azienda USL Toscana Sud Est per l'attivazione di eventuali servizi di assistenza.

Per le Residenze Assistite la volontà alla dimissione viene comunicata dall'utente/tutore/amministratore di sostegno al Direttore di ASP Città di Siena, al Responsabile RA e all'Ufficio Accettazione.

Se l'utente deve essere trasferito presso altre strutture, compresi i ricoveri in ospedale, l'infermiere predispone la seguente documentazione:

- PAI più recente
- Stampa documenti SW E Personam per invio in PS o per trasferimento presso altra residenza
- Altra documentazione assistenziale in copia es. documentazione attività di animazione e fisioterapia in corso per problemi aperti

al fine di garantire la necessaria continuità assistenziale.

La dimissione per gli utenti che accedono al modulo per disturbi cognitivo – comportamentali è definita nel PAP e comunicata al familiare prima dell'ingresso nel modulo.

1.13 La gestione degli aggravamenti degli utenti in RA

Gli utenti che presentano un aggravamento delle loro condizioni fisiche e/o cognitive con perdita dell'autonomia funzionale o che presentano problemi importanti comportamentali con ripercussioni sulla vita di relazione della residenza, sono segnalati dal personale di assistenza al Medico di Medicina Generale nonché ai familiari/ tutori / amministratori di sostegno per avviare il percorso di valutazione del bisogno dell'utente da parte dell'UVM.
Nel periodo che intercorre fra la segnalazione del bisogno e la risposta assistenziale è possibile per l'utente permanere all'interno della struttura residenziale RA soltanto se viene definito un piano di intervento utile a rispondere ai bisogni dell'utente, preventivamente concordato con i referenti RA di ASP Città di Siena, ed in grado di garantire sicurezza assistenziale all'utente. Gli interventi di assistenza concordati rimangono comunque a totale carico dell'utente stesso.
E' compito della struttura richiedere ai familiari /tutori / amministratori di sostegno l'attivazione della valutazione dell'utente da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale.

1.14 Rapporti con tutori/ amministratori di sostegno

Oltre alla figura del tutore, nominato dal giudice, in quei casi in cui vi è un'infermità totale e la persona è totalmente incapace di agire, sempre più frequentemente il giudice tutelare nomina figure come l'**amministratore di sostegno** che hanno la tutela delle persone prive dell'autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana. L'amministratore di sostegno interviene non solo per situazioni di carattere economico, ma anche per decisioni relative alla salute e alle cure della persona tutelata.
In genere il giudice tutelare preferisce nominare, ove possibile, il coniuge non separato legalmente, la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella. I rapporti che ASP Città di Siena intrattiene con i tutori e gli amministratori di sostegno sono quindi definiti dai contenuti dell'atto di nomina del giudice tutelare in cui si individuano le aree di competenza:

- Area economica - pagamento rette, acquisto farmaci, indumenti e quanto altro necessario
- Area assistenziale - consenso alle cure e ai trattamenti, informazioni sullo stato di salute, coinvolgimento e partecipazione al processo assistenziale.

I recapiti telefonici dei tutori e degli amministratori di sostegno sono contenuti nella cartella assistenziale dell'utente, come quelli dei familiari, insieme all'atto di nomina del giudice tutelare.

2. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

2.1 Assistenza medica

RSA/BIA

L'assistenza medica per tutti i soggetti non autosufficienti ospiti nelle strutture pubbliche e private classificate Residenze Sanitarie assistenziali è attualmente erogata dai medici di medicina generale convenzionati con il servizio sanitario nazionale. L'assistenza sanitaria programmata è disciplinata dalle direttive recepite con deliberazione della Giunta Regionale n. 364 del 22-05-2006.

Nelle ore notturne, prefestive e festive l'assistenza medica agli utenti delle RSA è erogata dalla Continuità assistenziale e dall'Emergenza sanitaria territoriale, ciascuno per quanto di competenza.
I Medici di assistenza primaria assicurano:

- tutte le prestazioni sanitarie previste dall'accordo collettivo nazionale vigente da parte del medico di assistenza primaria, anche in momenti diversi dall'acceso programmato, richieste dal Responsabile della struttura, ed erogate dal medico nei modi previsti dall'ACN di riferimento
- (visite mediche, consulto con lo specialista, accesso presso gli ambienti di ricovero, prescrizioni farmaceutiche, richieste di visita o indagine specialistica, proposta di ricovero o di cure termali, segnalazioni ai servizi sociali dell'esigenza di particolari interventi, note esplicative di eventuali accorgimenti per il servizio di continuità assistenziale, prestazioni aggiuntive);
- le **prestaioni aggiuntive**.

Si intendono per **prestazioni aggiuntive** le seguenti prestazioni:

- controllo periodico sullo stato di salute
- controllo sulle condizioni igieniche e sul conforto ambientale
- indicazioni al personale infermieristico per la effettuazione delle terapie, da annotare sul diario clinico, allegato alla cartella clinica personale
- indicazioni al personale di assistenza con riguardo alle peculiarità fisiche e psichiche di ciascun utente
- indicazioni circa il trattamento dietetico, da annotare nel diario clinico
- collaborazione con il personale del servizio sociale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno
- compilazione di un apposito diario clinico sul quale sono annotate le date delle prestazioni effettuate, le considerazioni cliniche, la terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite, le indicazioni del consulente specialista
- la predisposizione e l'attivazione, insieme al personale infermieristico e riabilitativo della struttura, di "programmi individuali" con carattere di prevenzione e di riabilitazione e la loro verifica integrata periodica
- la verifica dell'attuazione dell'eventuale Piano predisposto dall'UVM, per quanto di pertinenza;
- l'attivazione degli interventi riabilitativi, internamente alla struttura, utilizzando il personale dedicato, o esternamente alla struttura secondo i criteri definiti dalla 595/05.

Il medico di assistenza primaria, nell'ambito del piano di interventi definiti dall'UVM, ha la responsabilità unica e complessiva del paziente (case manager), segue le diverse fasi attuative del piano d'intervento individualizzato, coordina la scheda del paziente sulla quale gli altri operatori sanitari riportano i propri interventi, attiva le eventuali consulenze specialistiche, gli interventi infermieristici e sociali programmati, coordina gli operatori per rispondere ai bisogni del paziente.

Il medico di assistenza primaria, durante la presenza nella struttura, garantisce l'assistenza anche ad altri ospiti che non hanno effettuato la scelta in suo favore in caso di condizioni cliniche che controindicano un differimento dell'intervento assistenziale, operando in prima persona se l'intervento lo richiede o fornendo opportune indicazioni al personale presente in struttura circa il percorso assistenziale adeguato da perseguire.

Le presenze dei medici di medicina generale nelle RSA sono programmate in modo tale da permettere la pianificazione delle attività infermieristiche e assicurare delle fasce orarie di presenza del medico in struttura.

Le visite specialistiche sono assicurate dell'Azienda USL Toscana Sud Est attraverso attività ambulatoriale e domiciliare di Specialisti presenti nei Servizi Territoriali oppure con accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese.
Le prenotazioni delle visite specialistiche sono effettuate tramite CUP e seguono le modalità previste per l'accesso ai servizi come per ogni cittadino.

RA
Per gli utenti delle RA il servizio di assistenza medica è erogata di norma come per tutti i cittadini e con le opportunità previste per l'assistenza programmata.

Centro Diurno Alzheimer

Presso il Centro Diurno Alzheimer è attivo il servizio di assistenza medico specialistica geriatrica con medici specialisti dell'Azienda USL Toscana Sud Est.
Le emergenze mediche sono gestite con il servizio di emergenza medica territoriale 118.

2.2 Continuità assistenziale paziente complesso: accesso agevolato

Allo scopo di favorire la continuità assistenziale e migliorare il collegamento e l'integrazione fra ospedale e territorio è stato attivato un sistema di accesso agevolato all'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese dedicato a i pazienti fragili e concordato nel Comitato Consultivo della Medicina Generale. Si tratta della possibilità di riunire in un unico accesso le varie prestazioni diagnostiche o consulenze specialistiche che costringerebbero a ripetuti accessi in ospedale. Questo percorso, è stato esteso anche agli utenti delle RSA.

2.3 Assistenza infermieristica

RSA/BIA
Nelle RSA l'assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994, che individua il profilo dell'infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.
L'infermiere è il Responsabile dell'Assistenza Infermieristica; nelle RSA è assicurata la presenza di infermieri di norma nelle 24 ore. Nel servizio BIA le ore di assistenza infermieristica sono erogate secondo gli standard regionali.

Le principali funzioni assicurate sono:
- Identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica
- pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale
- applicazione corretta delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche

le quali trovano la loro piena attuazione nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Nelle RSA sono assicurate le seguenti prestazioni, come previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004:
- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti
- controllo dell'alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell'alvo
- recupero della continenza
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche
- controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti

RA

L'azienda assicura, in forma aggiuntiva rispetto alle disposizioni regionali, la presenza dell'infermiere su fasce orarie programmate al fine di garantire all'utenza un servizio di aiuto nella gestione delle terapie farmacologie.
L'utenza può usufruire dei servizi erogati dell'Azienda USL Toscana Sud Est per le prestazioni di assistenza domiciliare.

Centro Diurno Alzheimer

Nel centro Diurno Alzheimer un infermiere è presente tutti i giorni dal lunedi al sabato, per 5 ore al giorno.
Le principali funzioni assicurate dall'infermiere sono orientate all'identificazione dei bisogni, alla pianificazione, gestione e valutazione dell'intervento assistenziale e applicazione corretta delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche le quali trovano la loro piena attuazione nel Piano di Assistenza Individuale (PAI).

2.4 Assistenza alla persona

RSA/BIA
Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano l' individuo, le sue esigenze e le potenzialità residue. Gli Operatori addetti all'assistenza partecipano all'elaborazione del PAI e attuano gli interventi pianificati.
Le prestazioni assicurate sono:
- Accoglienza e gestione dell'inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa
- Servizio di barbiere con frequenza bisettimanale;
- Bagno assistito con frequenza almeno settimanale ed a ogni necessità
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento dell'utente negli spostamenti all'interno della struttura
- Accompagnamento in bagno dell'utente
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza
- Aiuto nell'assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico-fisiche generali

- Gestione del guardaroba
- Cura dell'unità dell'utente (letto, comodino, armadio)
- Utilizzo di protesi e ausili prescritti
- Esecuzione di schemi di posizionamento
- Collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe

RA

Nelle RA l'assistenza alla persona è rappresentata essenzialmente dall'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Accoglienza e gestione dell'inserimento in RA
- Aiuto nell'igiene personale parziale e totale su richiesta dell'utente, in condizioni di temporanea perdita di autonomia
- Aiuto nel cambio di presidi monouso per l'incontinenza
- Aiuto ad assumere i farmaci preparati dall'infermiere
- Collaborazione con il personale sanitario e sociale
- Gestione del guardaroba
- Cura della camera dell'utente

Centro Diurno Alzheimer

Le attività di assistenza alla persona sono attuate in base al Pai e tengono contro delle autonomie residue dell'utente. Sono essenzialmente riconducibili alla cura del sé, toilet traning e bagno assistito quando previsto nel PAP.

2.5 Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo

RSA/BIA

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/9/1994, istitutivo del profilo professionale del fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

Nelle RSA l'attività di riabilitazione è applicata in base alle indicazioni contenute nella Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni e in base alla situazione dell'utente:

- deambulazione
- equilibrio
- attività motoria degli arti
- attività manuale

Per l'attuazione dei programmi, il fisioterapista si avvale anche della collaborazione dell'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione, mobilizzazione generale e funzione psico-motoria.

Per l'utenza con problemi di natura motoria in fase post acuta e o post ospedaliera (fratture, esiti di ictus, malattia di Parkinson) l'intervento riabilitativo è attuato secondo un preciso programma stabilito insieme al medico.

Dopo una valutazione iniziale, utilizzando apposite scale e griglie di valutazione, vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi. I fisioterapisti partecipano all'elaborazione del PAI e

coinvolgono le altre figure professionali nell'attuazione degli interventi pianificati soprattutto quando sono di natura riabilitativo /motoria.

Centro Diurno Alzheimer

La fisioterapista è presente due volte alla settimana per 6 ore complessive.
Sono previste attività motorie di gruppo che trattamenti individuali anche essi erogati in base a quanto previsto nel progetto di assistenza individuale (PAI).

2.6 Animazione

RSA/BIA/ Centro Diurno Alzheimer

L'animazione nelle strutture di ASP Città di Siena è effettuata da personale specificatamente formato per la professione di animatore di comunità.
Annualmente viene progettato un piano animativo di struttura, a seguito di analisi dei bisogni rilevati e in relazione alle preferenze degli utenti residenti. La realizzazione prevede il coinvolgimento delle altre figure professionali della struttura ed è strettamente correlato ai PAI dei singoli utenti. Il piano animativo si avvale della collaborazione di associazioni di volontariato e delle comunità locali e del preziosissimo contributo dei familiari.
Il ruolo degli animatori nella progettazione del PAI assume particolare rilevanza soprattutto quando gli obiettivi assistenziali sono fortemente spostati verso l'area della relazione/socializzazione ed espressione di sé.
Gli obiettivi generali dell'animazione sono:

- Sostenere e stimolare le attività mentali non completamente deteriorate, intervenendo sulle potenzialità residue sia funzionali che cognitive
- Conservare il più alto livello di autonomia possibile compatibile con una determinata condizione clinica
- Garantire le relazioni sociali attraverso il mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale

Nello specifico, attraverso le attività animative si tratta di:

- favorire la socializzazione e sviluppare i rapporti interpersonali
- stimolare nuove abilità e nuovi interessi
- favorire momenti di benessere
- valorizzare il protagonismo e l'autostima
- stimolare le capacità cognitive (memoria, attenzione, comprensione)
- stimolare a superare la passività proponendo attività significative per l'utente
- favorire l'espressione e la condivisione di emozioni, sentimenti e ricordi

RA

Nelle RA l'attività di animazione e di socializzazione è costituta da interventi realizzati dalle associazioni di volontariato e da comunità locali come le contrade, scuole e gruppi musicali:

- Concerti di musica classica e lirica
- Feste musicali e a tema
- Manifestazioni teatrali
- Uscite e gite

Sono attivi da tempo i circoli di lettura, appuntamenti settimanali di lettura commentata di opere classiche e di narrativa effettuata da volontari. Sono inoltre attivi laboratori di lettura con scrittori contemporanei del territorio.

Biblioteche e materiali ludico ricreativi
Sono presenti in tutte le strutture residenziali, piccole biblioteche distribuite nei vari soggiorni e presso la sala Animazione, dove gli utenti hanno la possibilità di accedere liberamente per consultare o prendere in prestito i libri.
Le donazioni di libri da parte di Enti e di privati sono gradite per l' aggiornamento dei volumi disponibili.
Nella sala animazione sono inoltre presenti materiali ludico ricreativi sia per le attività di animazione strutturate sia per le richieste di utenti.

2.7 Segreteria sociale

RSA/BIA/SPNA E RA

E' garantito, a tutti gli utenti, il servizio di segreteria sociale che prevede assistenza nella gestione delle seguenti pratiche:
- gestione documenti personali degli utenti
- gestione posta in arrivo e in uscita degli utenti che non hanno parenti
- supporto amministrativo per la domanda ai fini della rivalutazione dell'autosufficienza a seguito di aggravamento delle condizioni di salute
- contatti con i vari uffici INPS, Invalidi Civili, Anagrafe e Patronati ai fini della gestione di pratiche amministrative

2.8 Assistenza Religiosa

RSA/BIA/SPNA E RA

ASP Città di Siena tutela il diritto alla libertà religiosa e il diritto alla libertà da ogni forma di culto dei non credenti.
Nelle strutture residenziali di ASP Città di Siena, il servizio di assistenza religiosa di culto cattolico, è erogato in base a una convenzione stabilita con la Curia Arcivescovile di Siena e attraverso la collaborazione di alcuni ordini religiosi presenti sul territorio nonché dei sacerdoti delle rispettive parrocchie. Il servizio è offerto nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti nelle strutture.
L'assistenza religiosa è rivolta, nel rispetto di quanto sopra citato a:
- utenti residenti delle RSA
- utenti residenti delle RA
- familiari degli utenti
- personale (compatibilmente con l'assolvimento dei propri obblighi di servizio)

Al fine di assicurare un'adeguata attività di sostegno spirituale agli utenti, l'assistente religioso è presente in struttura Campansi, almeno un giorno infrasettimanale e garantisce le funzioni religiose nei giorni festivi. L'assistente religioso è inoltre reperibile per i casi urgenti.
E' sempre possibile per i residenti non di fede cattolica, richiedere l'assistenza religiosa del proprio culto al Coordinatore, come è altresì assicurato il rispetto delle volontà espresse e/o manifeste per tutti gli utenti non credenti.

2.9 Parrucchiere e Pedicure

RSA/BIA/SPNA E RA
Parrucchiere
Le prestazioni offerte per gli utenti delle RSA e delle RA sono erogate secondo le seguenti modalità:
Campansi RSA
- lunedi e giovedi: taglio capelli e messa in piega per le utenti donne

- martedi e venerdi: barba e taglio capelli per gli utenti uomini

Campansi RA/BIA/SPNA

- mercoledi: taglio capelli e messa in piega per le utenti donne

Butini Bourke RA/SPNA

- martedi**:** taglio capelli e messa in piega per le utenti donne

Caccialupi RSA

- lunedi mattina: taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e taglio capelli uomini
- tutte le mattine: barba agli utenti uomini

Ogni RSA gestisce la programmazione dell'accesso al servizio di parrucchiere per gli utenti che ne fanno richiesta o per coloro che ne hanno bisogno.
Nelle RA gli utenti accedono al servizio autonomamente.
Al Centro Diurno Alzheimer il servizio di parrucchiere è erogato a seguito di prenotazione del trattamento.

Pedicure

Le prestazioni erogate consistono in trattamenti di pedicure estetica; gli utenti possono richiedere la prenotazione del trattamento all'infermiere o al Responsabile RA che programmerà l'intervento nelle date di presenza mensile dell'estetista.

2.10 Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

RSA/BIA/SPNA

L'azienda garantisce, per gli utenti delle RSA, la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal SSN e quelli di fascia C a carico dell'utente, dei presidi sanitari e diagnostici di pertinenza dell'Azienda USL Toscana Sud Est.
La struttura, su delega dell'utente o di chi ne fa le veci, può provvedere all'approvvigionamento dei farmaci prescritti fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'utente medesimo.

ASP Città di Siena fornisce i seguenti prodotti:

- per la cura e l'igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, oli detergenti e creme idratanti e protettive)
- salviette monouso per l'asciugatura della cute al fine di ridurre le infezioni connesse alle pratiche assistenziali
- pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante
- traverse monouso

2.11 Ausili

RSA/BIA

L'azienda garantisce la fornitura, agli utenti delle RSA, degli ausili necessari alla prevenzione del rischio lesioni da decubito e carrozzine per garantire gli spostamenti all'interno e all'esterno della struttura. L'azienda gestisce il loro controllo e la manutenzione al fine di garantire la funzionalità e il mantenimento in buone condizioni di sicurezza.
Quando il programma riabilitativo prevede l'utilizzo di uno specifico ausilio, la prescrizione dello stesso è effettuata da un medico specialista del SSN e la fornitura è a carico del Servizio Sanitario Nazionale.
La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenza del personale sanitario: medico, infermiere e fisioterapista.

3. SERVIZI ALBERGHIERI

3.1 Ristorazione

RSA, RA e Centro Diurno Alzheimer

Il menù adottato da ASP Città di Siena e proposto alle RSA, alle RA e al Centro Diurno Alzheimer è stato predisposto da una dietista e approvato dal Servizio di Igiene Pubblica e del territorio dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Il menù, nella sua composizione, tiene in considerazione:
- la varietà stagionale
- le preferenze espresse dai residenti
- le patologie dell'utente
- le festività e le occasioni speciali

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale operante nelle strutture nella fase di distribuzione dei pasti. Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e piacevole.
Il menù settimanale, consultabile sul sito dell'azienda www.asp.siena.it, è comunque esposto nelle sale da pranzo; quotidianamente gli utenti possono scegliere fra il piatto del giorno e almeno altre 7 alternative per i primi piatti, 10 alternative per il secondo piatto, 6 alternative per i contorni. Il personale si occuperà giornalmente di richiedere agli utenti le loro preferenze al fine di predisporre l'ordine dei vari piatti alla cucina.
Il menù è di norma servito nelle sale da pranzo ma agli utenti che, per motivi di salute, non possono consumare i pasti in sala è assicurato il servizio in camera.
ASP Città di Siena si è impegnata a portare avanti obiettivi di qualità al fine di raggiungere un miglioramento del gradimento del servizio di ristorazione; importanti interventi sono stati assicurati per elevare il comfort nelle sale da pranzo curando gli arredi e i colori in modo appropriato.

Nella struttura **Campansi** i pasti sono serviti ai seguenti orari:
- prima colazione alle ore 8.00
- pranzo alle ore 12.00 nelle RSA - alle ore 12.15 nelle RA
- thè / merenda alle ore 15.30/16.00
- cena alle ore 18.45

Nella struttura **Caccialupi** gli orari dei pasti sono i seguenti:
- prima colazione alle ore 8.30
- pranzo alle ore 12.00
- thè / merenda alle ore 16.00
- cena alle ore 18.45

Nella struttura **Butini Bourke** i pasti vengono serviti alle ore:
- prima colazione alle ore 8.30
- pranzo alle ore 12.15
- thè / merenda alle ore 15.30
- cena alle ore 18.45/19.00

Nel **Centro Diurno Alzheimer**
- spuntino alle ore 9.00

- pranzo alle ore 13.00
- merenda alle ore 16.00/16.30

Per i familiari che lo desiderano è possibile pranzare e/o cenare coni propri cari, effettuando la prenotazione, con un preavviso di 48 ore, presso il servizio in cui è accolto l'utente. Il costo del pasto per i familiari sarà pari a € 5,00 (IVA inclusa).

3.2 Guardaroba e Lavanderia

RSA/BIA

Al fine di assicurare un servizio di qualità, ASP Città di Siena ha progettato un sistema per la gestione degli indumenti personali degli utenti in RSA al fine di garantire la rintracciabilità degli indumenti personali in ogni fase del processo di lavanderia guardaroba.
All'ingresso in RSA/BIA, l'utente deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche sia per i mesi estivi sia per i mesi invernali.
La famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata tutti i giorni.
In alternativa può essere delegata la struttura: in questo caso, i tessuti degli indumenti dovranno essere conformi alle indicazioni fornite dal servizio di lavanderia.
Ogni indumento personale, in entrambi i casi, sarà contrassegnato da un codice identificativo apposto dal personale di guardaroba al momento della consegna degli indumenti precedentemente all'ingresso in struttura.
La fornitura della biancheria dei letti, materassi e cuscini è gestita con una gara di appalto. La ditta aggiudicataria fornisce biancheria dei letti (lenzuola, federe, coperte e copriletto) lavata, disinfettata e stirata. I capi di biancheria dei letti che per normale usura risultassero non più idonei saranno tempestivamente sostituiti a cura della ditta appaltatrice, come per tutti i capi deteriorati quando la riparazione contrasti con la funzionalità e/o con il decoro estetico degli stessi.

Il **cambio completo** del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all'occorrenza.

RA/SPNA

Nelle RA la sostituzione della biancheria del letto avviene di norma con frequenza settimanale: sono comunque garantiti cambi più frequenti all'occorrenza.
L'utente delle RA nella struttura Campansi, può avvalersi se lo desidera della lavanderia dell'azienda per il lavaggio della biancheria personale, in questo caso la gestione della biancheria segue la stessa modalità adottata per le RSA. La frequenza del lavaggio è settimanale. Anche nella RA Butini Bourke è assicurato, se desiderato dalle utenti, il lavaggio della biancheria personale con frequenza settimanale.

Centro Diurno Alzheimer

L'utente deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni al bisogno o per il bagno.
La famiglia provvede direttamente al lavaggio degli indumenti personali.

3.3 Sanificazione e pulizia

L'obiettivo di assicurare uno standard igienico sicuro è costantemente tenuto sotto controllo attraverso un monitoraggio microbiologico periodico dei punti critici: ciò permette di avere una conferma della validità delle procedure operative adottate.
Sono adottate, inoltre, specifiche check list per il controllo visivo dello stato di sanificazione degli ambienti e arredi.
Le check list predisposte prevedono la valutazione di elementi specifici (pavimento, finestre, tavolo, letto, ecc…) e generici (superfici orizzontali e verticali).
Le verifiche sono effettuate dai coordinatori, a campione sui locali della RSA. Le non conformità sono gestite immediatamente con la pulizia immediata degli ambienti/arredi non conformi.

E' garantita con frequenza giornaliera la pulizia dei seguenti ambienti:
- locali comuni (ingresso, corridoi, scale e soggiorni, sala conferenze)
- camere di degenza
- ambulatori e zone office
- ascensori
- palestra

con frequenza di più volte al giorno i seguenti ambienti e attrezzature:
- bagni di RSA e RA
- servizi per visitatori
- cucine
- sale da pranzo
- piani di lavoro

Sono comunque assicurati interventi di pulizia, se necessari, al di fuori della frequenza stabilita.
Con periodicità mensile sono assicurati interventi di pulizia di fondo a tutti gli ambienti di degenza, dei locali comuni, delle finestre e delle vetrate.

4. SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'azienda ASP Città di Siena è organizzata con Uffici informatizzati e con qualificato personale Amministrativo, per la gestione diretta delle pratiche amministrative relative agli utenti, per l'acquisto di beni e servizi, per la gestione del rapporto di lavoro del personale dipendente o con diverso rapporto, per i rapporti con le Istituzioni: Comune, Regione e vari Enti e Servizi Territoriali.
Sono garantiti collegamenti operativo-funzionali fra gli uffici amministrativi e le RSA e RA dell'azienda come previsto nelle specifiche procedure.
Il Personale amministrativo è coordinato dal Direttore.
L'apertura al pubblico è riservata nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 13.00 da lunedì al venerdi e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 da lunedi a giovedi.

5. LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

5.1 Il PAI e il lavoro in equipe

Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è un piano che, attraverso l'individuazione dei bisogni e dei problemi del singolo utente, tenda a preservarne, ed eventualmente a migliorarne, le abilità residue, a prevenirne il decadimento e le complicanze, a curarne le fasi acute di malattia. Il PAI si propone come uno strumento per perseguire il mantenimento delle autonomie funzionali e/o relazionali e per assicurare il benessere della persona. Al raggiungimento di questi obiettivi concorrono in pari misura una conoscenza dettagliata dei problemi e delle capacità residue dell'utente, una conoscenza altrettanto profonda delle

possibilità offerte dai diversi tipi di intervento (farmacologico, fisioterapico, animativo, ecc.) e la capacità di offrire un ambiente protesico, in grado cioè di supportare i deficit di ogni singolo utente.
La stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), dimostrabile attraverso la compilazione del progetto sul SW di gestione dell'assistenza, implica una modalità di lavoro interdisciplinare fra gli operatori. Infatti, sia al momento della messa a punto del piano che a ogni verifica periodica, concorrono tutte le figure professionali (medico, infermiere, fisioterapisti, animatori, addetti all'assistenza di base).
Per ottenere un quadro completo delle condizioni degli ospiti, è necessario avvalersi di criteri di indagine validati, condivisibili e riproducibili: **scale**, **schede e indici di valutazione** che permettono di definire la situazione di base e le sue variazioni nel tempo in modo obiettivo, riproducibile e confrontabile.
Si tratta di strumenti validati e utilizzati a livello internazionale. Alcune scale di valutazione vengono applicate a tutti i ricoverati, mentre altre sono riservate a situazioni o pazienti particolari (ad esempio utenti del Modulo Alzheimer).
Successivamente al periodo di osservazione, tutte le figure professionali si riuniscono in Unità Valutazione Multidimensionale per discutere le informazioni ed i dati raccolti sul nuovo utente, rilevarne le problematiche e definire gli obiettivi del "Piano di Assistenza Individuale" (P.A.I.)
La prima valutazione deve essere svolta entro 30 giorni dall'ingresso dell'utente.
Le valutazioni degli utenti vengono preparate per tempo dalle diverse figure professionali e vengono discusse nell'ambito delle riunioni "Unità Valutazione Multidimensionale" – UVM interne.
Ogni RSA di ASP Città di Siena ha una UVM costituita da:

- Coordinatore di RSA
- Infermiere tutor
- Animatore
- OSS in turno
- Fisioterapista

Il responsabile del PAI è l'infermiere tutor. Il nome del Responsabile del PAI è registrato nel SW e nella copertina della cartella assistenziale dell'utente.
La diffusione a tutti gli operatori della RSA è curata dall'infermiere tutor il quale lascia in visione una copia del PAI dell'utente per 7 giorni presso l'ambulatorio della RSA insieme al verbale di riunione dell'UVM.
Le verifiche degli obiettivi e quindi dei PAI sono opportunamente cadenzate in base agli obiettivi definiti. In ogni caso il PAI viene verificato entro un massimo di sei mesi dall' ultima verifica o dalla prima emissione e comunque entro la data pianificata nel PAI e/o come opportuno qualora vi siano delle variazioni sostanziali delle condizione dell'utente o si siano verificati casi significativi che necessitano una revisione del PAI.
L'infermiere tutor informa i familiari dell'utente sugli obiettivi assistenziali contenuti nel PAI per la condivisione.

5.2 La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale nelle RSA è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'utente.
La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- presa in carico dell'utente e della sua valutazione psico-fisica e sociale
- individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi
- definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte
- valutazione degli esiti dell'assistenza

ASP Città di Siena si è dotata di un sistema informativo informatizzato. Un software creato espressamente per gestire l'intero processo di erogazione dell'assistenza nelle RSA, permette di pianificare il Piano di Assistenza Individuale, documentare, aggiornare e infine valutare i risultati conseguiti.

Il software è in grado di agevolare molto l'attività quotidiana perché permette di effettuare una valutazione strutturata del paziente, secondo dei parametri oggettivi, e quindi potenzialmente consente di erogare un'assistenza ai più alti livelli qualitativi.
E' inoltre garantita una maggiore tempestività nel reperimento/conservazione dei dati e nella fruibilità delle relative informazioni, anche al fine di rispondere alle istanze professionali e legali, che impongono l'obbligo di documentare e quindi dare evidenza dell'intero processo assistenziale.

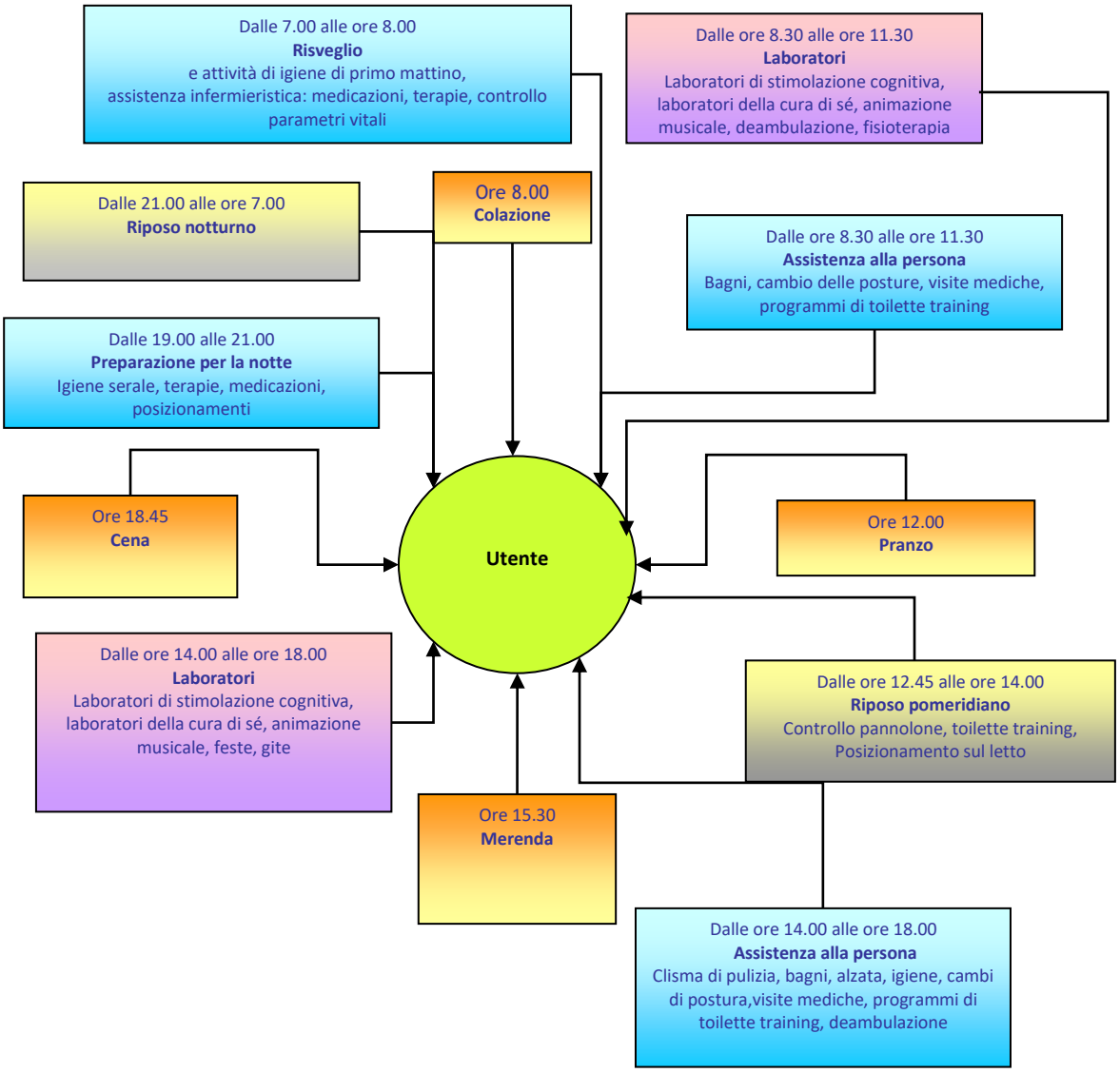
5.3 Procedure e protocolli di lavoro

I protocolli assistenziali sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione dei protocolli assistenziali:

- garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori
- favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

Le principali attività assistenziali e le loro modalità di gestione sono descritte nei protocolli assistenziali condivisi e partecipati. Nella loro stesura si è tenuto conto dell'importanza della fase di valutazione di capacità residue degli utenti e opportunità di miglioramento.
Le procedure sono documenti in cui vengono descritte le modalità con cui devono essere svolte le varie fasi relative ai diversi processi sia assistenziali sia dei servizi di supporto. Si tratta di descrizioni sequenziali di chi fa che cosa, individua i livelli di responsabilità e i documenti utilizzati per dare evidenza dell'avvenuta effettuazione dell'attività. Il loro scopo è far si che, in un determinato ambito, tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e riconosciuto.
I protocolli assistenziali e le procedure documentate e operative approvate dalla Direzione di ASP Città di Siena e adottate nelle RSA sono archiviate presso l'Ufficio Qualità di ASP Città di Siena e presso ciascuna RSA.
La Direzione di ASP Città di Siena, assicura una idonea forma di comunicazione ai familiari, tutori e amministratori di sostegno, attraverso la Carta dei Servizi e il proprio sito istituzionale, favorendo la possibilità di consultazione dei suddetti documenti previa richiesta al Coordinatore delle RSA.

6. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE in RSA



7. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER

8. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DI ASP CITTÀ DI SIENA

La Regione Toscana definisce periodicamente, attraverso emanazione di appositi atti con valore cogente, quali figure professionali devono essere presenti all'interno delle strutture, quali prestazioni devono essere erogate e quali parametri minimi devono essere assicurati in termini di ore di assistenza per le varie tipologie di intensità assistenziale.
Nelle RSA e nelle RA dell'azienda le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento, in quanto requisiti indispensabile per l'autorizzazione al funzionamento e per il riconoscimento della quota sanitaria da parte dell'Azienda USL Toscana Sud Est.
L'azienda si avvale inoltre, di personale qualificato e in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione. Nelle RA dell'azienda, i Coordinatori e/o i referenti assicurano la gestione dei processi alberghieri e di vita di relazione degli utenti ai fini di una permanenza nelle strutture serena e confortevole.
L'utente, i familiari, i tutori e gli amministratori di sostegno che desiderano avere informazioni, spiegazioni e chiarimenti relativi sia al processo di assistenza del congiunto che su altri aspetti della vita di residenza, trovano nel coordinatore un riferimento costante per risolvere dubbi, per inoltrare suggerimenti o sporgere reclami su disservizi. I coordinatori sono disponibili per colloqui con i familiari, tutori e amministratori di sostegno, negli orari individuati con la Direzione ed esposti nelle RSA e nella bacheca di struttura.

L'azienda definisce annualmente obiettivi formativi per tutto il personale, che traduce in percorsi formativi specifici per i vari profili professionali attraverso l'adozione di un piano di formazione.
La formazione continua del personale rappresenta lo strumento per elevare la qualità professionale e quindi migliorare le prestazioni assistenziali.

L'azienda privilegia i rapporti stabili di lavoro dipendente ai fini di garantire una migliore qualità e continuità assistenziale e per incrementare lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori.

L'azienda opera in conformità con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.
Le strutture dispongono di addetti antincendio, appositamente formati e in possesso dell'idoneità tecnica per l'espletamento dell'incarico rilasciata dal Ministero dell'Interno Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e della Difesa Civile, e di una squadra per il primo soccorso costituita da infermieri, entrambe attive all'interno della struttura nelle 24 ore.
Specifici interventi e percorsi formativi implementano il sistema di sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori per i servizi assistenziali affidati all'esterno, l'azienda opera in conformità delle normative nazionali e regionali che disciplinano la materia per l'affidamento dei servizi socio assistenziali, adottando i criteri di aggiudicazione previsti dalla suddetta normativa di riferimento.

9. RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Struttura Campansi

Il personale che opera nelle RSA e nelle RA indossa, durante lo svolgimento delle attività, un abito di lavoro costituito da una polo di colore diverso in ogni RSA e pantalone bianco.

- Infermiere - polo bianca con riga blu su colletto e maniche e pantalone bianco
- Fisioterapista - polo blu e pantalone bianco
- Addetti all'assistenza Rsa Riccio e PDD - polo azzurro polvere e pantaloni bianchi
- Addetti all'assistenza Rsa Beccafumi - polo verde mela e pantaloni bianchi
- Addetti all'assistenza Rsa Benvenuto di Giovanni - polo verde scuro e pantaloni bianchi
- Addetti all'assistenza Rsa Sano di Pietro - polo gialla e pantaloni bianchi

- Addetti all'assistenza Rsa Matteo Balducci - polo arancio e pantaloni bianchi
- Operatori addetti assistenza delle RA/BIA - polo azzurra e pantalone bianco
- Animatori - polo verde erba e pantaloni bianchi
- Portineria - giacca e gonna/pantaloni blu, con camicia bianca
- Cucina – Donne - casacca bianca, pantaloni bianchi
- Uomini- pantaloni a quadretti bianco nero e casacca bianca
- Lavanderia - casacca bianca con bordi rossi e pantaloni bianchi
- Manutentori - tuta blu.
- Personale addetto alle pulizie: polo rosa e pantaloni bianchi.

Struttura Caccialupi

- Infermiere - casacca azzurra e pantalone bianco
- Addetti all'assistenza - polo gialla e pantaloni bianchi
- Personale addetto alle pulizie: polo rosa e pantaloni bianchi.

Struttura Butini Bourke

- Addetti all'assistenza - polo rosa fucsia e pantaloni bianchi
- Personale addetto alle pulizie: polo rosa e pantaloni bianchi.

Centro Diurno Alzheiemr

- Infermiere - polo bianca con riga blu su colletto e maniche e pantalone bianco
- Addetti all'assistenza - polo gialla e pantaloni bianchi
- Fisioterapista - polo blu e pantalone bianco
- Animatori - polo verde erba e pantaloni bianchi
- Personale addetto alle pulizie: polo rosa e pantaloni bianchi.

L'azienda fornisce inoltre ai propri dipendenti i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) previsti per le specifiche attività svolte (come calzature di sicurezza).
Tutto il personale dei servizi affidati all'esterno indossa indumenti di lavoro con gli stessi colori adottati da ASP Città di Siena; il cartellino identificativo, permette l'identificazione con l'appartenenza a ditta esterna.

10. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

10.1 L'orario delle visite

Campansi

La struttura dispone del servizio di portineria e di centralino attivo nelle 24 ore tutti i giorni dell'anno.
Per il visitatore è possibile accedere liberamente alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 21.00 tutti i giorni dell'anno, salvo diverse esigenze concordate direttamente con gli infermieri e il Responsabile RSA, se sussistono precarie condizioni di salute.
Durante la notte, dalle ore 24.00 alle ore 0.5.00, la porta di ingresso della struttura rimane chiusa allo scopo di garantire ai residenti protezione da intrusioni indesiderabili. Per poter accedere alla struttura nelle ore notturne occorre suonare il campanello posto all'ingresso dell'accesso carrabile: il portiere, prima di permettere l'accesso, verificherà l'identità della persona, il motivo e l'eventuale presenza di autorizzazione.
Tutti gli accessi pedonali e carrabili della struttura sono video sorvegliati.

Butini Bourke

E' possibile accedere alla struttura dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni dell'anno.

Caccialupi

E' possibile accedere alla struttura dalle ore 8.00 alle 20.00. L'accesso è presidiato dal personale di assistenza durante le 24 ore attraverso video citofoni posti al varco pedonale e carrabile.

Centro Diurno Alzheimer
E' possibile l'accesso alla struttura da parte dei parenti durante l'orario di apertura del servizio.

10.2 Doveri dell'utente

Il soggiorno nelle residenze di ASP Città di Siena è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

Le seguenti norme trovano applicazione per gli utenti di entrambi i servizi RSA e RA:

- L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura
- La Direzione di ASP Città di Siena declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi dagli ospiti nelle loro camere o in qualsiasi altro locale delle residenze.
- L'Ospite o Suo referente può in ogni momento richiedere il servizio di custodia beni e/o valori compilando, in tutte le sue parti, il modello di "Richiesta custodia beni e gestione denaro" disponibile presso l'ufficio accettazione. In tal caso ASP Città di Siena risponde per tali beni e/o i valori accettati in custodia.
- I materassi con i requisiti, classe 1IM di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002, sono forniti da ASP Città di Siena, attraverso una ditta di lavaggio e noleggio della biancheria per i letti. Qualora l'utente intenda utilizzare un materasso di proprietà questo deve corrispondere ai requisiti previsti dalle norme antincendio.
- E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, ferri da stiro, forni a microonde, ecc…) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi.
- L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente delle RA è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
- E' consentito l'uso di apparecchi audio – video (TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire con cuffie auricolari al fine di evitare rumori molesti che possano disturbare gli altri ospiti.
- E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura.
- L'utilizzazione dei climatizzatori nei luoghi comuni (accensione, impostazione temperatura, ecc…) è a cura del personale di reparto.
- Durante la pulizia degli ambienti, gli utenti devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale.
- ASP Città di Siena garantisce in via autonoma l'erogazione delle prestazioni assistenziali agli utenti fermo restando che, in virtù della continuità assistenziale, sia possibile la presenza di operatori del territorio in proiezione. Se i Familiari intendono affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione al referente RA o al Responsabile, segnalando il nominativo della persona incaricata per tali prestazioni. Il Responsabile del servizio si riserva di negare o sospendere tali prestazioni.

- È vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.

Ad integrazione dei precedenti punti, per le RA è necessario che gli utenti osservino le seguenti indicazioni:

- L'arredamento delle camere può essere completato con piccoli oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli. Non sono ammessi poltrone, sedie imbottite, tendaggi privi di certificazione di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002.
- E' consentita all'utente la cura e il riordino della propria camera. Il personale della Residenza Assistita 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 con eventuale conseguente decisione di disporne il lavaggio.
- Negli spazi comuni le luci possono rimanere accese dalle ore 7.00 alle ore 22.30.
- Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.
- La consultazione del quotidiano deve avvenire nei soggiorni adibiti alla lettura.
- La consumazione dei pasti in camera è riservata solo agli utenti ammalati.
- Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera).
- Le assenze dalla RA devono essere comunicate tempestivamente al personale di reparto.

10.3 Diritti degli utenti

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali caregivers, tutori e amministratori di sostegno) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta.

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza
- La struttura garantisce a tutti gli utenti il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti

11. IL COSTO DELLA RETTA

La retta è omnicomprensiva di tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi.

La retta delle RSA è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo.

Attualmente la quota sociale giornaliera in RSA, per il Modulo Base è di € 52,44, mentre per il modulo Alzheimer è di € 55,13.

Per gli accessi con regime privatistico, in Modulo Base, è prevista, in via sperimentale per l'anno 2018, una modularità del sistema di tariffazione:

- per il primo mese € 104,76
- dal 2° mese al 6° mese € 95,00
- dal 7 mese in poi € 85,00

riconoscendo i periodi maturati in RA, SPNA e BIA.

Per le RA invece la retta giornaliera varia in base alla tipologia di alloggio e i servizi presenti: da € 36,02 a € 42,45.

Per il servizio SPNA la retta è determinata in € 53,31, per i servizi aggiuntivi di assistenza alla persona erogati, e di € 55,41 in camera con bagno privato.

La retta per il Modulo di Bassa Intensità Assistenziale (BIA) è € 52,32.

La retta del Centro Diurno Alzheimer è determinata in € 39,49.

L'utente può, rivolgendosi all'Assistente Sociale della Zona di Competenza Territoriale e/o al Segretariato Sociale per richiede una compartecipazione alla spesa a cui seguirà una valutazione della situazione economica per accertare il livello di agevolazione previsto.

La quota per il Modulo Motorio è a totale carico degli enti che segnalano l'utente da inserire.

12. IL COMITATO DEI FAMILIARI E DEI RESIDENTI

Al fine di garantire la più ampia rappresentanza, i familiari e i residenti possono esprimere le proprie osservazioni e le varie proposte di miglioramento attraverso il Comitato dei Familiari e dei Residenti.
Il Comitato, eletto dall'assemblea dei Familiari e dei Residenti, si riunisce autonomamente e periodicamente si incontra con la Direzione e la Presidenza per verificare l'andamento del servizio e esprimere le proprie proposte.

13. IL COMITATO SCIENTIFICO

L'art.13 dello Statuto prevede la costituzione del Comitato Scientifico, e dispone che sia composto da un numero di membri non superiore a nove, nominati dal Consiglio di Amministrazione.
I professionisti sono esperti in ambito universitario, medico e sociale che, a titolo gratuito, affiancano il Consiglio di Amministrazione di ASP Città di Siena nella formazione, nello studio, nella progettazione e nell'elaborazione di servizi ed iniziative volte all'integrazione socio-sanitaria attraverso interventi innovativi nel campo della prevenzione, della riabilitazione, della formazione e dell'educazione.
Fanno parte del Comitato Scientifico illustri accademici e professionisti:
il Comitato Scientifico, monitora le necessità e i bisogni dell'utenza con l'obiettivo di supportare gli indirizzi del Consiglio di Amministrazione attraverso interventi che, da una parte rispondano alle esigenze dichiarate e dall'altra facciano emergere bisogni inespressi.
Si tratta di un miglioramento qualitativo in costante evoluzione, del resto previsto già nei fondamenti dello Statuto Aziendale, nella consapevolezza che la salute della singola persona è il centro della propria mission.

14. RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Nell'ottica di un lavoro in rete ASP Città di Siena promuove e sviluppa rapporti collaborativi stabili con le associazioni di volontariato al fine di attivare una comune politica di interventi in grado di incidere positivamente sulle problematiche socio – sanitarie.

A questo scopo è stato predisposto un protocollo di intesa con le associazioni di volontariato per la creazione di una rete di solidarietà i cui obiettivi sono:

- Favorire il rapporto e la cooperazione tra i soggetti in campo
- Incrementare il numero di interventi efficaci razionalizzando ed ottimizzando le forze evitando inutili sovrapposizioni
- Contribuire nelle realizzazione dei piani animativi di struttura

Le associazioni di volontariato che intendono svolgere attività all'interno dell'Azienda devono inoltrare domanda scritta al Presidente di ASP Città di Siena con presentazione di uno specifico progetto di intervento mettendo in evidenza i benefici che ne derivano per l'utenza.
Il Volontario è assicurato per danni che possa subire nell'esercizio della sua attività e per eventuali danni che possa arrecare a terzi. Il volontario indossa camice o apposita divisa dell'associazione con cartellino di riconoscimento.

15. SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Da più di 15 anni ASP Città di Siena si è dotata di un sistema interno per la valutazione dei servizi e per la valutazione della soddisfazione di familiari e residenti, individuando indicatori che permettono di tenere costantemente sotto controllo i processi interni e quelli affidati a soggetti esterni.
Con la Legge R.T. n. 82 del 28/2/2009 "Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato" e i successivi aggiornamenti la Regione Toscana ha definito gli indicatori da monitorare per la verifica dell'attività svolta e i risultati raggiunti dalle strutture.

Dal 2012 al 2018 ASP Città di Siena ha inoltre aderito volontariamente al progetto pilota condotto dal Laboratorio Management e Sanità dell'Istituto Management della Scuola S. Anna di Pisa, per la progettazione di un sistema di valutazione multidimensionale delle performance delle Residenze toscane per anziani non autosufficienti, basato sui seguenti indicatori quantitativi:
A – salute della popolazione
B – organizzazione dei servizi assistenziali
C – assistenza socio sanitaria
D – soddisfazione degli assistiti e dei familiari
E – benessere organizzativo
F – dinamica economica finanziaria e di efficienza operativa

Dal 2018 in poi, grazie all'esperienza maturata con la partecipazione al progetto MES, ASP Città di Siena ha continuato ad utilizzare gli indicatori regionali per la valutazione dei propri servizi e in particolare ad effettuare la valutazione della soddisfazione degli utenti residenti e dei loro familiari attraverso la somministrazione di questionari telefonici per i parenti e attraverso interviste. La valutazione del clima interno viene effettuata compilando questionari online a cui gli operatori accedono con password personali assegnate in modo randomizzato. I risultati delle indagini biennali svolte sono considerate dalla Regione Toscana valide ai fini del possesso del requisito di accreditamento relativo alle indagini di soddisfazione dell'utenza e di clima i dipendenti e del corrispondente indicatori di performance (AOO – Giunta Regione Toscana 320334/R.120 del 31/12/2014).
L'insieme di indicatori del sistema di accreditamento regionale costituiscono le informazioni che permettono di misurare la capacità dell'azienda di essere efficace ed efficiente e gli strumenti necessari per la governance.

INDICATORI SISTEMA DI ACCREDITAMENTO REGIONALE CAP. 1 - ORGANIZZAZIONE E GESTIONE
- Elementi identificativi della struttura - Politica obbiettivi - Pianificazione delle attività - Gestione risorse strutturali - Gestione risorse tecnologiche - Gestione risorse umane - Formazione e aggiornamento - Numero verifiche progetti personalizzati / Numero progetti personalizzati - Sistema informativo - Sicurezza, rischio clinico e gestione delle emergenze

INDICATORI SISTEMA DI ACCREDITAMENTO REGIONALE CAP. 2 - ASSISTENZA, CURA E SOSTEGNO ALLA PERSONA
- Gestione generale degli utenti - Gestione confort degli ambienti di vita

INDICATORI SISTEMA DI ACCREDITAMENTO REGIONALE CAP. 3 - VALUTAZIONE, PARTECIPAZIONE, UMANIZZAZIONE, ETICA
- Cura dei servizi e regolamento interno - Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei soggetti terzi - Valutazione della soddisfazione degli operatori e del clima interno - Rapporti esterni - Umanizzazione - Gestione dei reclami

INDICATORI SISTEMA DI ACCREDITAMENTO REGIONALE CAP. 4 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- Politica per la qualità - Piano per la qualità - Gestione della documentazione - Gestione delle registrazioni documentali

16. RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utente può inoltrare segnalazioni e suggerimenti o reclami, compilando gli appositi moduli presenti in ogni RSA e RA (Moduli Reclamo e Elogio - Suggerimento) all'interno di appositi espositori e depositarlo nella Cassetta dei Suggerimenti collocata nell'ingresso a piano terra.
La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento del reclamo e, nel caso di disservizio, analisi delle sue cause, provvederà a rispondere indicando l'azione di miglioramento apportata.

La partecipazione dei familiari al sistema di valutazione della qualità è assicurato dal Comitato dei Familiari che garantisce, con la sua assidua e quotidiana presenza, una valutazione di efficacia del servizio, partendo dalla attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni degli utenti. Il confronto fra Comitato dei Familiari e la Presidenza e Direzione è attivo e costante.

17. GLI STAKEHOLDERS

ASP Città di Siena, nella convinzione che il benessere degli operatori debba essere tutelato non solo attraverso l'applicazione delle norme sulla sicurezza, ma anche attraverso azioni di promozione della salute, ha intrapreso ormai da oltre un anno un percorso di tutela e sviluppo della promozione della salute dei lavoratori al di là del mero adempimento normativo. Sono state promosse infatti una serie di iniziative che pongono l'attenzione nei confronti di temi sensibili quali la salute alimentare e i disturbi alimentari, la prevenzione dei tumori al seno, la violenza sulle donne, lo stress e la sua gestione.
Sono inoltre state messe a disposizione di tutte le dipendenti di ASP Città di Siena, visite senologiche gratuite da parte di medici della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT), comprensive di esami ecografici.
L'opinione degli stakeholders rappresenta per ASP Città di Siena un importante feedback per la programmazione dei servizi. Infatti, periodicamente e in occasione del Bilancio Sociale, sono raccolte le opinioni degli stakeholders sulle attività svolte e sui risultati conseguiti dall'organizzazione.