

## CARTA DEI SERVIZI DELLE STRUTTURE RESIDENZIALI



Approvata dal: Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 42 del 21/10/2024

## Sommario

1.	FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2.	LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DI ASP CITTÀ DI SIENA.....	4
3.	LA MISSION .....	5
4.	LA VISION .....	5
5.	GLI OBIETTIVI ESSENZIALI.....	5
6.	L'ORGANIGRAMMA .....	6
7.	DOVE SIAMO .....	7
8.	LE STRUTTURE: STORIA.....	9
8.1	Campansi.....	9
8.2	Butini Bourke.....	10
8.3	Pendola .....	11
9.	LE STRUTTURE OGGI .....	11
9.1	Campansi.....	11
9.2	Servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA) Struttura Campansi e struttura Butini Bourke.....	14
9.3	Butini Bourke.....	14
9.4	Caccialupi .....	15
9.5	Centro Diurno Alzheimer.....	17
10.	L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI .....	17
10.1	Contatti .....	18
10.2	La posta Elettronica Certificata.....	18
10.3	L'accesso in RSA in regime pubblico .....	18
10.4	Portale ARS.....	19
10.5	L'accesso in RSA in regime privatistico.....	20
10.6	Accesso in RA e al servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA).....	20
10.7	Accesso al modulo per disturbi cognitivo - comportamentali .....	20
10.8	Accesso al Centro Diurno Alzheimer .....	21
10.9	Accesso al Modulo Motorio.....	21
10.10	Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA Modulo Base / Modulo Disturbi Cognitivo-comportamentali / Modulo motorio / RA / SPNA / Centro Diurno Alzheimer.....	21
10.11	L'accoglienza.....	22
10.12	La dimissione .....	23
10.13	La gestione degli aggravamenti degli utenti in RA .....	24
10.14	Rapporti con tutori/ amministratori di sostegno .....	24
11.	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	24
11.1	Assistenza medica.....	24
11.2	Continuità assistenziale paziente complesso: accesso agevolato.....	26
11.3	Assistenza infermieristica.....	26
11.4	Assistenza alla persona .....	27
11.5	Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo.....	28
11.6	Animazione.....	29
11.7	Assistenza Religiosa .....	30
11.8	Parrucchiere e Pedicure .....	30
11.9	Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza .....	31
11.10	Ausili.....	31
12.	SERVIZI ALBERGHIERI .....	31
12.1	Ristorazione.....	31
12.2	Guardaroba e Lavanderia.....	32
12.3	Sanificazione e pulizia .....	33
13.	SERVIZI AMMINISTRATIVI.....	34
14.	LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA.....	34
14.1	Il PAI e il lavoro in equipe .....	34
14.2	La documentazione assistenziale.....	35

---

14.3	Procedure e protocolli di lavoro .....	36
15.	LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE IN RSA .....	37
16.	LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER .....	38
17.	LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE IN RA.....	39
18.	LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DI ASP CITTÀ DI SIENA .....	40
19.	RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE .....	40
20.	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI.....	41
20.1	L'orario delle visite.....	41
20.2	Doveri dell'utente .....	42
20.3	Diritti degli utenti.....	43
21.	IL COSTO DELLA RETTA.....	44
22.	IL COMITATO DEI FAMILIARI E DEI RESIDENTI .....	44
23.	IL COMITATO SCIENTIFICO .....	44
24.	RAPPORTI CON IL TERRITORIO .....	45
25.	SISTEMA DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI .....	45
26.	RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	47

Gent.mo Utente, Egregi Signori Familiari

Siamo lieti che voi abbiate scelto l'ASP Città di Siena che offre assistenza specialistica alle nostre persone anziane auto e non autosufficienti.

La nostra struttura vanta un'esperienza pluriennale nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria. Da quasi 20 anni infatti si occupa di strutture residenziali e semi-residenziali mettendo sempre al primo posto il benessere della persona.

L'ASP è dotata di una eccellente squadra di infermieri, fisioterapisti, animatori, e, naturalmente, operatori socio assistenziali. Questa Carta dei Servizi non è solo una risposta alla vostra necessità di avere informazioni su ciò che sappiamo fare e sul come lo facciamo ma vuole anche essere uno stimolo per tutti i nostri operatori nella ricerca di un continuo miglioramento della qualità assistenziale.

## 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" intende rendere edotti gli utenti sulle caratteristiche complessive del sistema e dell'organizzazione e sulla fruizione dei servizi.

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. Alla stipula del contratto di ingresso l'utente e/o il familiare, l'ADS, il garante ne ricevono copia.

Chiunque volesse visionarla troverà sempre disponibile la versione aggiornata in struttura e sul sito aziendale all'indirizzo <https://www.asp.siena.it>.

## 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 standard 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 OBIETTIVI ESSENZIALI

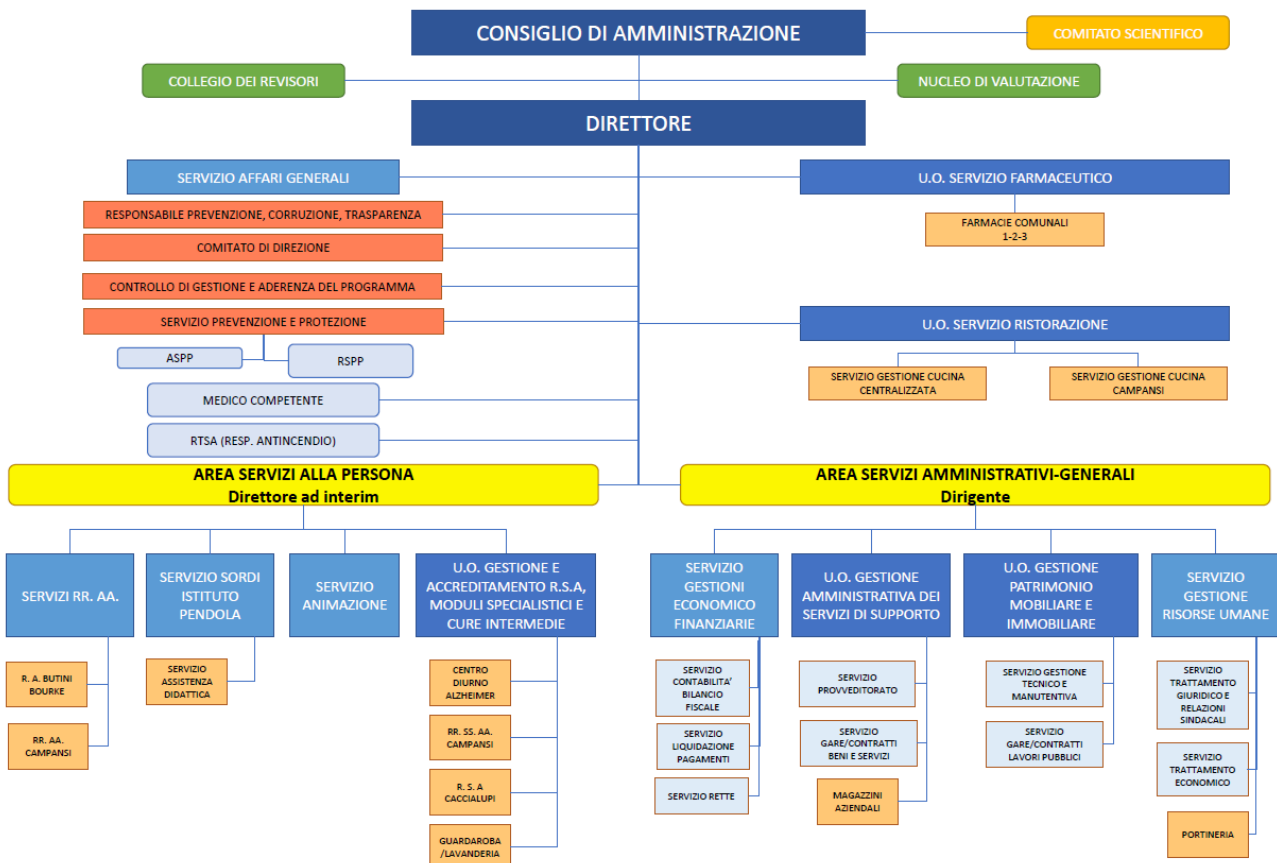
- Assunzione da parte degli operatori della consapevolezza che la vita dell'anziano non autosufficiente sta nelle loro mani e che la responsabilità nei loro confronti aumenta con la perdita della loro non autosufficienza.
- Impegno per il rispetto dei diritti del soggetto fragile come dovere di un'istituzione 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 obiettivo 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

### ASSETTO ORGANIZZATIVO

(Rif.to Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 21 del 29/04/2024)

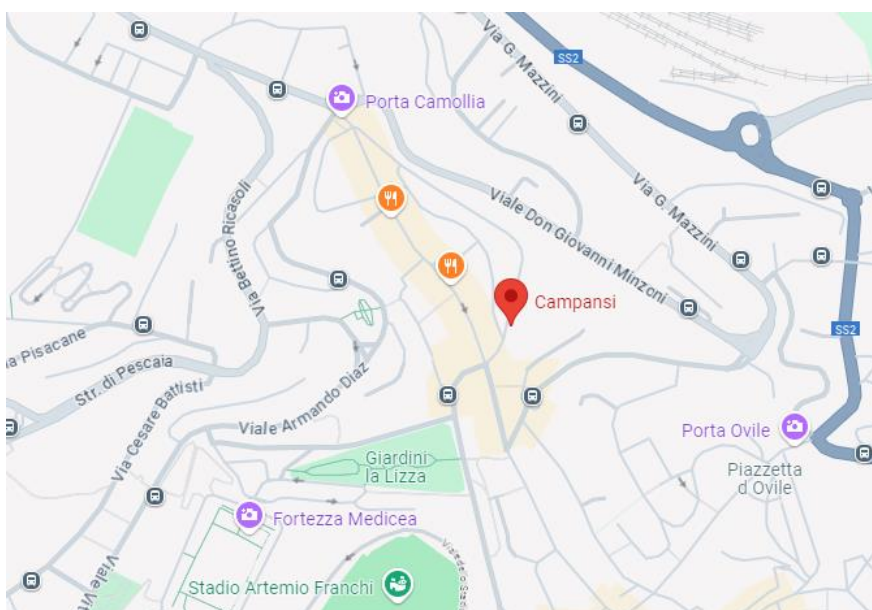


## 7. DOVE SIAMO

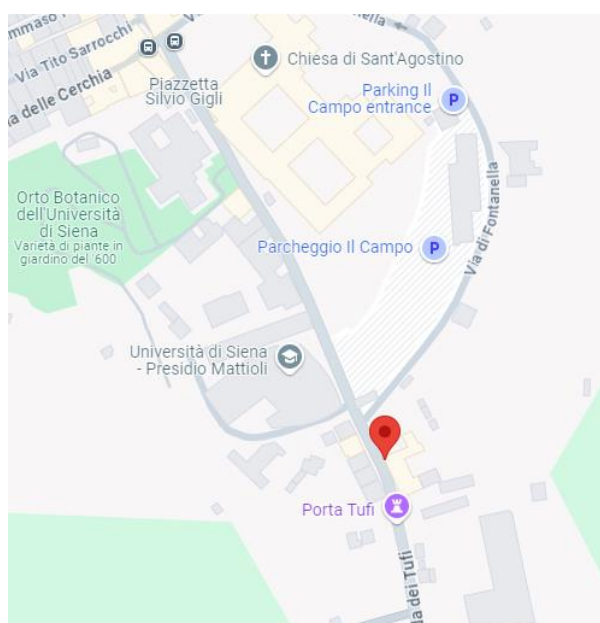
ASP Città di Siena gestisce **Residenze Sanitarie Assistenziali** per ospiti non autosufficienti e **Residenze Assistite** per persone autosufficienti.

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



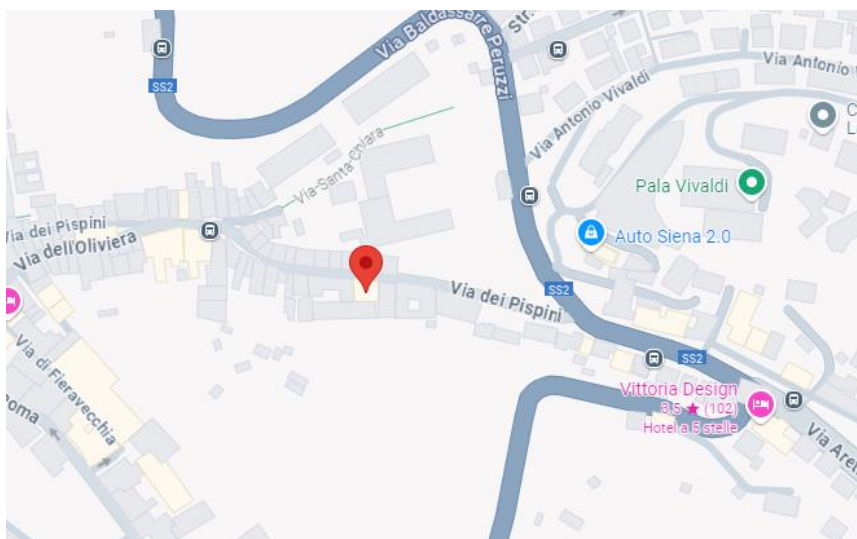
- ◆ Via Mattioli, (RSA Caccialupi) - Complessivi 39 posti letto autorizzati – 0577 221821



Presso la RSA Caccialupi 15 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

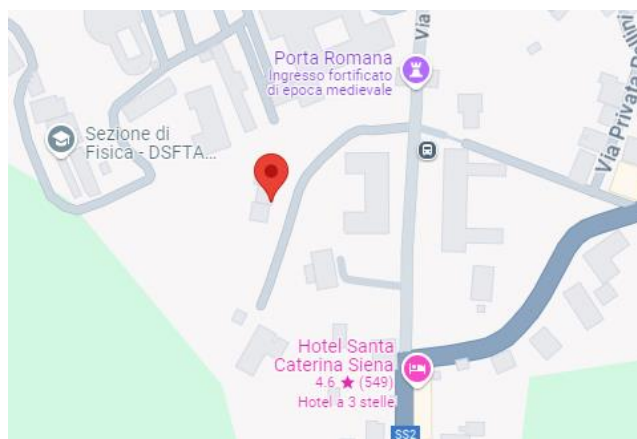


Tutte le strutture sono autorizzate al funzionamento dal Comune di Siena, su parere della Commissione Tecnica di Vigilanza e Controllo sulle Residenze per anziani dell'Azienda USL Toscana Sud Est e convenzionate con la stessa Azienda ai fini della corresponsione della quota sanitaria.

**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

ASP Città di Siena è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona nata nel 2006 dalla fusione di tre ex Istituti di Pubblica Assistenza e Beneficenza (PIO ASILO BUTINI BOURKE, CASA DI RIPOSO IN CAMPANSI E ISTITUTO TOMMASO PENDOLA) che si occupavano prevalentemente di assistenza agli anziani e ai sordi.

### 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 Castelvechio. 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 63 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 cognitivo-comportamentali – Alzheimer: camere a due, tre e quattro posti letti con bagno in camera.
- **Sano di Pietro** - piano primo e secondo - 40 posti letto: 1° piano, 1 camera singola con bagno in camera e camere a 2, 3 o 4 posti letto con bagno in camera. 2° piano, 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, ha visto la riqualificazione, 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 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 Campanasi 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

Tutte le strutture dell'ASP sono dotate, negli ambienti comuni di wi-fi gratuito per il collegamento internet.

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 sala del commiato
- il locale adibito al servizio di parrucchiere /podologo

### **Il modulo motorio**

Il Modulo Motorio è un'unità di ricovero temporaneo attiva presso la RSA D. Beccafumi di 8 posti letto, 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 specialistica 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  $\geq$  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 è usufruibile presso la struttura Campansi, RA Rutilio Manetti, situata al primo piano della struttura, e presso la struttura Butini Bourke al primo piano, in camere ad un posto letto.

La 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.

### 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 un 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
- 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. 9 camere singole e 1 doppia tutte 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, sono arredate con componenti che permettono la creazione di spazi individuali, dotate di letti, armadi, cassettiere, scrivanie.

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 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
- Spogliatoi 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 (Unità 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 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.

## 10. 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 Motorio
	Ricoveri d’urgenza-temporanei		

Le informazioni e le modalità di ingresso per i nuovi utenti presso ASP Città di Siena sono riportati anche nel sito internet [www.asp.siena.it](http://www.asp.siena.it) e nella Carta dei Servizi (CdS) 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.

### 10.1 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 giovedì nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00 ed il venerdì 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](mailto: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	-	<a href="mailto:presidente@asp.siena.it">presidente@asp.siena.it</a>
Direttore	-	<a href="mailto:r.lerose@sdp.siena.it">r.lerose@sdp.siena.it</a>

- 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 Santo Fabiano di Formanagement srl mail: [dpo@santofabiano.it](mailto:dpo@santofabiano.it)

Il sito web dell'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona" Città di Siena" è: [www.asp.siena.it](http://www.asp.siena.it)

### 10.2 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](mailto:direzione@pec.asp.siena.it) - Presidente, Direzione e Uffici di Staff
- [gestione@pec.asp.siena.it](mailto:gestione@pec.asp.siena.it) - Uffici dell'Area Amministrativa: Gestione Economico-Finanziaria, Economato, Provveditorato, ecc....
- [accettazione@pec.asp.siena.it](mailto:accettazione@pec.asp.siena.it) - Ufficio Accettazione

### 10.3 L'accesso in RSA in regime pubblico

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).

#### 10.4 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 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 con il diritto al titolo di acquisto l'utente sarà inserito nella graduatoria dalla UVM che al momento della concessione del suddetto voucher contatterà l'utente che avrà 10giorni di tempo per scegliere la struttura in uno dei 15 Comuni dell'Area Senese, in base alla disponibilità di posti letto liberi.

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.

#### 10.5 L'accesso in RSA in regime privatistico

Laddove non viene concesso il titolo di acquisto l'utente, il familiare, l'ADS, il Tutore che decide di accedere alle nostre strutture può mettersi in contatto con l'Ufficio Accettazione dell'Azienda per l'inserimento in graduatoria tenendo conto del numero di protocollo alla data di presentazione della domanda.

#### 10.6 Accesso in RA e al servizio di prevenzione della non autosufficienza (SPNA)

Le persone che intendono trasferire la propria residenza presso le RA di ASP Città di Siena dovranno mettersi in contatto con 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 al numero di protocollo alla data di presentazione della domanda.

Possono accedere al servizio di prevenzione della non autosufficienza gli 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 per entrambi i servizi deve essere inoltrata a ASP Città di Siena rivolgendosi all'Ufficio Accettazione tel. 0577 1791001.

L'utente, in entrambi i casi, deve presentare un certificato del medico curante in cui si attesta 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 verificasse 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 attraverso la valutazione sanitaria (Scheda Clinica compilata dal MMG) e sociale (Assistente Sociale di riferimento) con l'individuazione del percorso assistenziale più appropriato.

Le domande degli utenti interni delle RA, per l'eventuale ingresso in RSA di ASP Città di Siena, hanno la priorità sulle richieste degli esterni.

Al momento della presentazione della domanda è possibile per l'utente visitare la struttura e ricevere informazioni sui servizi offerti e le tariffe applicate.

#### 10.7 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.

#### 10.8 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.

#### 10.9 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 prorogabile fino a un massimo di 10 giorni. Un'eventuale lista di attesa sarà gestita dal Uvm Zona Distretto dell'Azienda USL sud Est.

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

- carta di identità
- codice fiscale/ tessera sanitaria magnetica
- verbale di invalidità
- attestato di esenzione ticket
- certificato medico attestante autosufficienza per RA e SPNA
- 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 Modulo Base, 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.

Nel caso in cui l'utente abbia sottoscritto le Disposizioni Anticipate di Trattamento "DAT" dovrà darne comunicazione e consegnarne copia.

#### 10.11 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'équipe assistenziale imposta il **Piano di Assistenza Individuale**.

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

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

Si raccomanda infatti, sempre ai caregiver 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.

In tutte le RSA/RA sono applicate le buone pratiche per evitare il più possibile i rumori molesti, viene garantita un'illuminazione sempre adeguata alle fasi della giornata e alle necessità degli utenti; il clima viene assicurato con impianto di riscaldamento e climatizzatori al fine di rendere gli spazi di vita confortevoli.

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, contatti con gli operatori dell'associazione AIMA (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer) e con i Medici Geriatri per offrire al caregiver informazioni e supporto sia in questa fase delicata che durante tutto il percorso della malattia.

Sia nelle RRSSAA Modulo Base che 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.

#### 10.12 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

Nel caso di richiesta di dimissione volontaria, il familiare, tutore/ amministratore di sostegno deve inoltrare una richiesta al Direttore e all'Ufficio Accettazione dell'ASP almeno **15 giorni prima della data prevista**. 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.

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.

In caso di decesso i familiari, tutore/amministratore si occuperanno di chiamare le onoranze funebri che dovranno provvedere alla vestizione della salma.

La struttura offre la possibilità di usufruire della sala del commiato per l'esposizione della salma e della chiesa interna alla struttura per il rito funebre.

### 10.13 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.

### 10.14 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.

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.

## 11. SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

### 11.1 Assistenza medica

#### **RSA**

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'accesso programmato, richieste dal Responsabile della struttura, ed erogate dal medico nei modi previsti dalle AFT 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 **prestazioni aggiuntive**.

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

- controllo periodico sullo stato di salute
- controllo sulle condizioni igieniche e sul comfort 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 su richiesta, l'assistenza anche ad altri ospiti che non suoi assistiti 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 da garantire almeno 1 accesso mensile/utente come richiesto dalla normativa di riferimento e tutte le volte che si renda necessaria la loro presenza 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 erogato 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 112.

### 11.2 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.

### 11.3 Assistenza infermieristica

## RSA

Nelle RSA l'assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994, che individua il profilo dell'infermiere, in osservazione del Codice Deontologico, 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 dal Regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005 n.41 n 2/r del 9/01/2018:

- 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 nelle RA Campansi dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e alla RA Butini Bourke dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle 17.00 alle 19.30. al fine di garantire all'utente un servizio di aiuto nella gestione delle terapie farmacologiche.

L'utente può usufruire dei servizi erogati dall'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 lunedì 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).

### 11.4 Assistenza alla persona

## RSA

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;
- 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 allontanamenti.

## 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
- Pulizia della camera dell'utente

### **Centro Diurno Alzheimer**

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

#### 11.5 Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo

### **RSA**

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 nel Regolamento di attuazione dell'art. 62 della legge regionale 24 febbraio 2005 n.41 n 2/r del 9/01/2018:

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, mobilitazione 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, per gli utenti del modulo motorio il programma riabilitativo viene stabilito insieme al fisiatra.

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.

Per gli utenti del modulo motorio non viene predisposto il PAI ma al termine del percorso viene stilata una relazione congiunta fra fisiatra, fisioterapista, infermiere e oss.

### **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).

## 11.6 Animazione

### **RSA e 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 di animazione 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 animazione 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 di animazione si cerca 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 costituita da interventi realizzati in parte dal servizio di animazione dell'ASP e 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

### **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.

## 11.7 Assistenza Religiosa

### **RSA/ SPNA E RA**

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, presso la struttura Butini Bourke la funzione religiosa si svolge il sabato pomeriggio, presso la struttura Caccialupi il sacerdote porta il sacramento della comunione il mercoledì pomeriggio e la santa messa si svolge il sabato pomeriggio. L'assistente religioso è inoltre reperibile per i casi urgenti.

ASP Città di Siena garantisce sempre la libertà di coscienza, di culto e di religione: per gli utenti che professino fede diversa si assicura la disponibilità ad accogliere un ministro del culto dell'utente mettendo a disposizione un locale idoneo al raccoglimento.

## 11.8 Parrucchiere e Pedicure

### **RSA/ SPNA E RA**

#### **Parrucchiere**

Le prestazioni offerte per gli utenti delle RSA e delle RA sono erogate secondo le seguenti modalità:

#### **Campansi RSA RA/ SPNA**

- 1 volta al mese : taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e uomini

#### **Butini Bourke RA/SPNA**

- 1 volta al mese : taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e uomini
- **Caccialupi RSA**
- Mercoledì mattina: taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e uomini

Ogni RSA e RA gestisce la programmazione dell'accesso al servizio di parrucchiere per gli utenti che ne fanno richiesta o per coloro che ne hanno bisogno.

#### **Podologo**

Le prestazioni erogate consistono in trattamenti di pedicure curativa; gli interventi saranno programmati dall'infermiere nelle date di presenza mensile del podologo in base alle richieste degli utenti e delle effettive necessità.

## 11.9 Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

### **RSA /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, salviettine detergenti, oli e creme idratanti e protettive)
- salviette monouso per l'asciugatura della cute al fine di ridurre le infezioni connesse alle pratiche assistenziali
- presidi per incontinenza in di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante
- traverse monouso

## 11.10 Ausili

### **RSA**

L'azienda garantisce la fornitura, agli utenti delle RSA, degli ausili necessari alla prevenzione del rischio lesioni da decubito, dotando tutte le RSA e RA materassi di prevenzione; l'Azienda fornisce inoltre un considerevole numero di MAD (Materasso antidecubito) 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.

Inoltre l'ASP è dotata in ogni RSA/SPNA di verticalizzatori e sollevapazienti.

Quando il programma riabilitativo prevede l'utilizzo di uno specifico ausilio (es. carrozzina polifunzionale), 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 fisiatra e fisioterapista.

## 12. SERVIZI ALBERGHIERI

### 12.1 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](http://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 con i propri cari, effettuando la prenotazione, con un preavviso di 48 ore, presso l'infermiere del servizio in cui è accolto l'utente. Il costo del pasto per i familiari sarà pari a € 8,00 (IVA inclusa) con modalità Pago PA dell'azienda ASP.

## 12.2 Guardaroba e Lavanderia

### RSA

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, 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 a quanto richiesto nel modulo "dotazione indumenti personali" e 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, trapuntini, 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 in occasione del bagno/doccia 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 degli indumenti personali, in questo caso la gestione degli indumenti 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 degli indumenti personali 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.

#### 12.3 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.

### 13. 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 venerdì e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 da lunedì a giovedì.

### 14. LA GESTIONE DELL'ASSISTENZA

#### 14.1 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, di animazione, 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:

- 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 condizioni 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.

**il Piano di Assistenza Individuale condiviso con utente, MMG e Familiare/ADS/Tutore che oltre a firmarlo per accettazione sono anche invitati a partecipare alla seduta di UVM.**

#### 14.2 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.

La richiesta di copia della documentazione assistenziale da parte di utenti, familiari, ADS/Tutori deve essere inoltrata al Direttore attraverso l'Ufficio accettazione che provvederà alla consegna previo rimborso dei costi di produzione.

---

### 14.3 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.

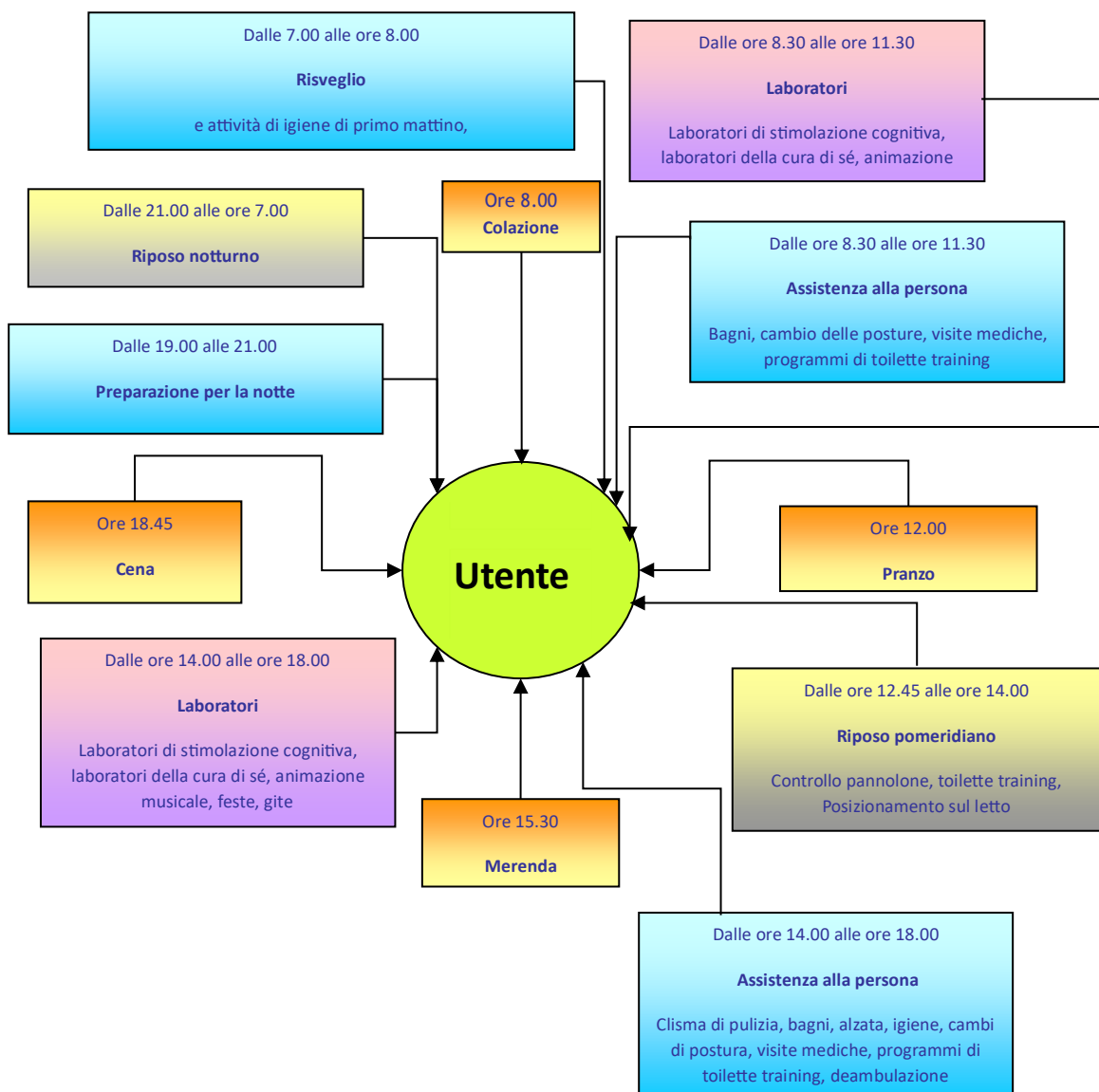
Le principali attività assistenziali e le loro modalità di gestione sono descritte nei protocolli assistenziali condivisi e partecipati. Nella loro stesura si è tenuto conto dell'importanza della fase di valutazione di capacità residue degli utenti e opportunità di miglioramento.

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 sì 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.

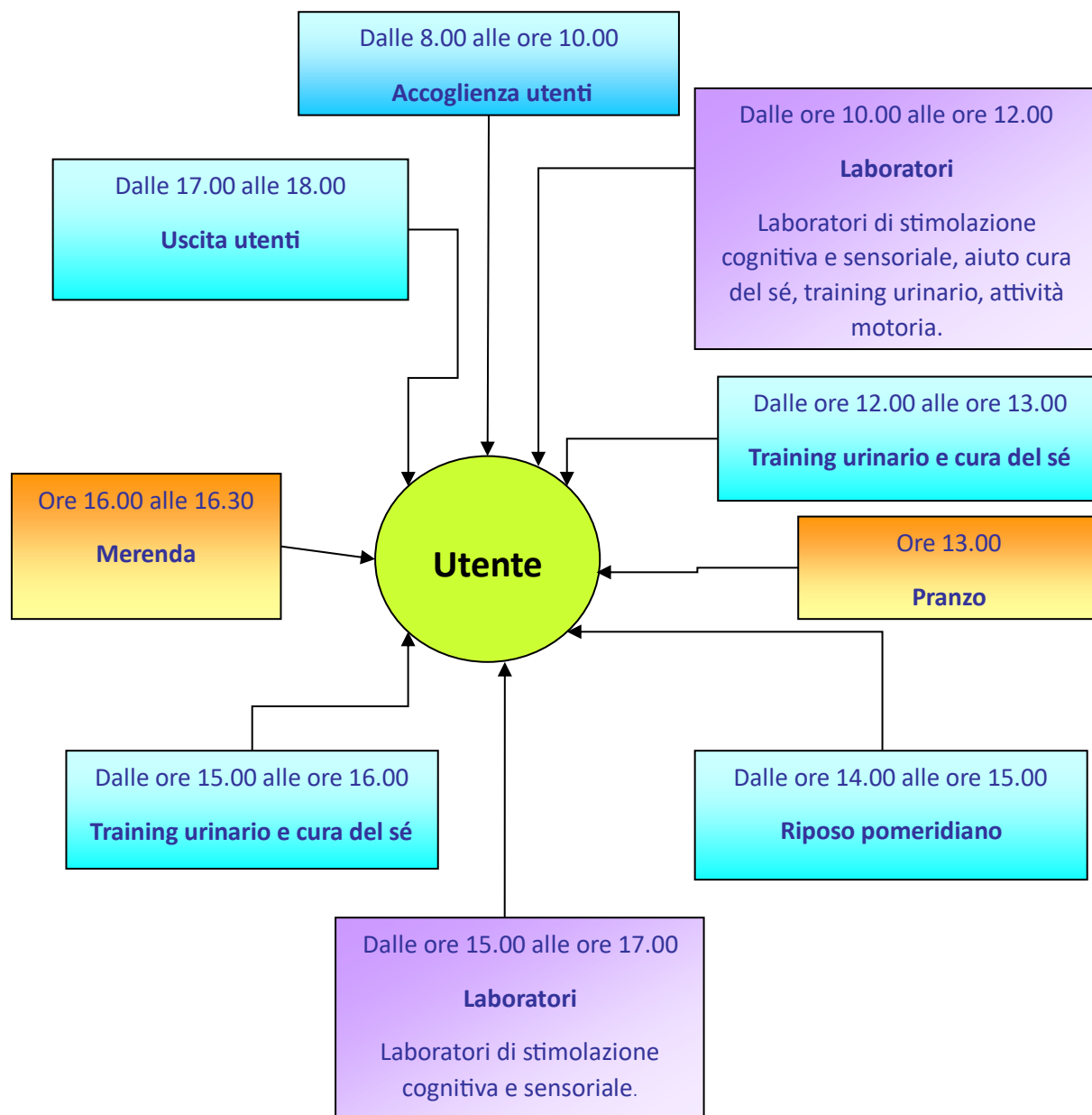
### 15. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE IN RSA

Di seguito schematizzata e consegnata in forma di brochure all' ingresso dell'utente



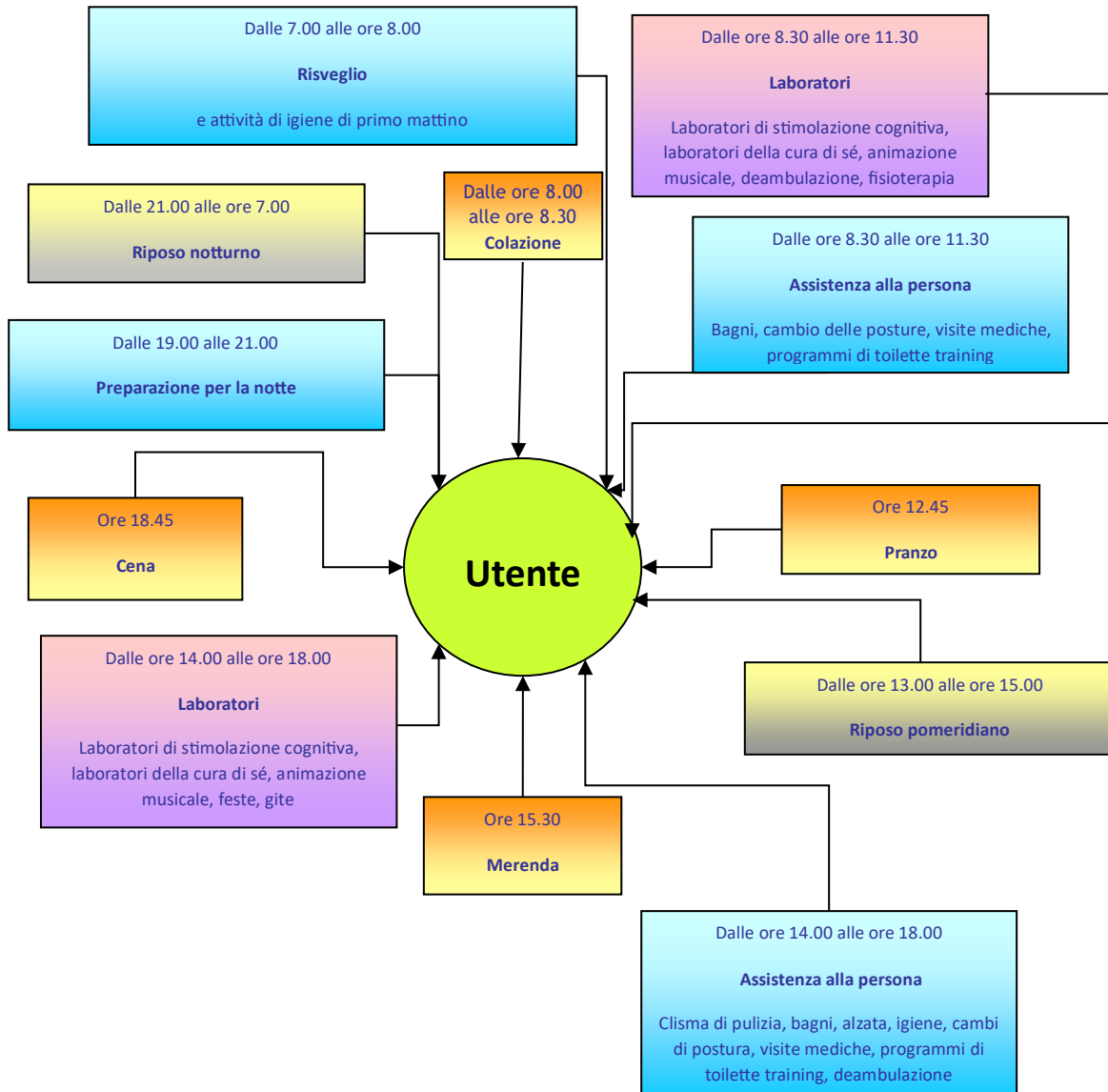
## 16. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Di seguito schematizzata e consegnata in forma di brochure all'ingresso dell'utente



## 17. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE IN RA

Di seguito schematizzata e consegnata in forma di brochure all'ingresso dell'utente



## 18. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DI ASP CITTÀ DI SIENA

La Regione Toscana definisce attraverso il regolamento di attuazione dell'art 42 legge 61/... 2/r 2018, 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.

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 condiviso con tutto il personale.

La formazione continua del personale rappresenta lo strumento per elevare la qualità professionale e quindi migliorare le prestazioni assistenziali.

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.

## 19. 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 – pantalone blu e polo bianca
- 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 – pantaloni e maglietta bianca
- 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**

- Infermiere - polo bianca con riga blu su colletto e maniche e pantalone bianco
- Addetti all'assistenza/ Ausiliari - polo rosa fucsia e pantaloni bianchi

### **Centro Diurno Alzheimer**

- 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 – pantaloni blu e polo bianca
- 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.

## **20. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI**

### **20.1 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 21.00 di tutti i giorni dell'anno.

### **Caccialupi**

E' possibile accedere alla struttura dalle ore 8.00 alle 21.00. 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 h 8.00-18.00.

La struttura, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale, favorisce la partecipazione degli utenti, dei loro familiari e dei visitatori alla vita comunitaria.

La presenza dei familiari viene favorita e facilitata attraverso il coinvolgimento attivo nella vita della struttura:

- partecipando a tutti i momenti di festa
- pranzando o cenando con i propri cari
- richiedendo incontri con la Direzione a seguito di richiesta.

Devono tuttavia, essere rispettati i limiti legati a particolari momenti organizzativi interni come durante le attività di assistenza o di pulizia.

Nello spirito di reciproca collaborazione, agli utenti e ai loro familiari ammessi ad usufruire dei servizi della struttura è cortesemente richiesto, compatibilmente a quanto permesso dalle condizioni psicofisiche di:

- Avere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Capire e comprendere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.

## 20.2 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 noleggino della biancheria per i letti.

- 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:

- 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 disporre 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.

### 20.3 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

## 21. IL COSTO DELLA RETTA

La retta è onnicomprensiva 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 ed è deliberata dal Consiglio Di Amministrazione.

Attualmente la quota sociale giornaliera in RSA, per il Modulo Base è di € 53.50, mentre per il modulo Alzheimer è di € 55,13.

Per gli accessi con regime privatistico, in Modulo Base, la retta giornaliera è di € 105.82.

Per le RA invece la retta giornaliera varia in base alla tipologia di alloggio e i servizi presenti: da € 44.00 a € 52,40.

Per il servizio SPNA la retta è determinata in € 61.30, per i servizi aggiuntivi di assistenza alla persona erogati, e di € 63.40 in camera con bagno privato.

Per il 3° piano della RA Butini Bourke la retta giornaliera per le 8 camere singole con bagno è di € 63.00, mentre per le 2 camere doppie a uso singolo la retta giornaliera è di € 46.00 ad utente.

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 richiedere 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.

## 22. 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.

## 23. 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 inespresi.

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.

#### 24. 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 nella realizzazione dei piani di animazione 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.

#### 25. 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 utenti, familiari e operatori, 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 e del personale operante in struttura per la valutazione di clima interno attraverso la somministrazione biennale di questionari come richiesto dal Nuovo sistema di Accreditamento Regionale avvalendosi di consulenza esterna.

I risultati delle indagini biennali svolte sono considerati dalla Regione Toscana valide ai fini del possesso del requisito di accreditamento relativo alle indagini di soddisfazione dell'utenza e di clima dei dipendenti.

**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 obiettivi
- 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

## 26. 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 entro 30 giorni, indicando l'azione di miglioramento apportata.

La partecipazione dei familiari al sistema di valutazione della qualità è assicurata 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.