



**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA  
PERSONA PICCOLOMINI-SERENI**  
(Decreto Giunta Regionale Toscana 1.2.2006 n.19)

---

# CARTA DEI SERVIZI

---

Approvata con atto deliberativo nr 1 del 7 Febbraio 2023

# SOMMARIO

<b>1. LETTERA DEL PRESIDENTE</b> .....	4
1.1. MISURE PER IL CONTRASTO E CONTENIMENTO DEL COVID 19 .....	5
<b>2. LE NOSTRE ORIGINI</b> .....	6
<b>3. LE FINALITÀ</b> .....	7
<b>4. CARTA DEI SERVIZI E QUALITÀ</b> .....	8
<b>5. ASSISTENZA E SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA</b> .....	10
5.1. ASSISTENZA MEDICA .....	10
5.2. ASSISTENZA GERIATRICA .....	10
5.3. ASSISTENZA INFERMIERISTICA .....	10
5.4. SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE .....	11
5.4.1. ASSISTENZA NOTTURNA .....	11
5.5. ASSISTENZA OSPEDALIERA .....	11
5.6. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE .....	11
5.7. SERVIZIO DI ANIMAZIONE .....	12
5.8. ASSISTENZA RELIGIOSA .....	12
5.9. SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE E DI PEDICURE .....	13
5.10. SERVIZIO ALBERGHIERO .....	13
5.10.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE .....	13
5.10.2. ALLOGGIO .....	14
5.10.3. SERVIZIO DI PULIZIA .....	14
5.10.4. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA .....	15
5.11. SERVIZIO DI TRASPORTO .....	15
5.12. SERVIZI A DOMICILIO .....	15
5.13. STRUTTURA .....	15
5.14. UFFICIO AMMINISTRATIVO .....	16
<b>6. GIORNATA TIPO</b> .....	17
6.1. ATTIVITÀ QUOTIDIANE .....	17
<b>7. MODALITÀ DI INGRESSO</b> .....	19
7.1. GESTIONE INGRESSI NON AUTOSUFFICIENTI .....	19
7.2. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE .....	20
<b>8. DIMISSIONI</b> .....	21
<b>9. QUOTE SOCIALI</b> .....	22
<b>10. STANDARD DI QUALITÀ</b> .....	23

<b>11. TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI</b> .....	24
11.1. CUSTODIA E DEPOSITO VALORI .....	24
11.2. DIRITTO A PARTECIPARE A CONSULTAZIONI ELETTORALI .....	24
11.3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE .....	24
11.4. PRESENZA DEI FAMILIARI .....	24
11.4.1. PRESENZA NELLE CAMERE DI DEGENZA.....	24
<b>12. RECLAMI E RICORSI</b> .....	25
<b>13. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE</b> .....	26
<b>14. CLAUSOLA CONCLUSIVA</b> .....	27

## 1. LETTERA DEL PRESIDENTE

Gentile Signore / Gentile Signora

Nel darle il benvenuto nella nostra struttura, attraverso le presente Carta dei Servizi, desideriamo metterla a conoscenza dei servizi offerti, delle modalità di erogazione, dei nostri standard di qualità, dei diritti degli Ospiti e le modalità con le quali intendiamo tutelarli.

A questo scopo Le consegniamo questa Carta dei Servizi e il Regolamento del Comitato dei Familiari Ospiti; entrambi illustrano nel dettaglio la nostra struttura, i servizi e le modalità con cui potrà usufruirne.

Sono inoltre a sua disposizione moduli/questionari per segnalare anomalie e suggerimenti in merito a quanto da lei riscontrato.

Con il suo aiuto e la nostra volontà tendente al miglioramento continuo, cercheremo di rendere migliore la qualità della vita dei nostri Ospiti durante la permanenza nella nostra struttura.

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

L'attuale aggiornamento è del 29/01/2025.

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

Cogliamo l'occasione per porgerle i più cordiali saluti.

*Il Presidente del Consiglio di Amministrazione*

## **1.1. MISURE PER IL CONTRASTO E CONTENIMENTO DEL COVID 19**

L'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia Sars – Covid 19 ha costretto ciascuno di noi a ridurre al massimo i contatti sociali, così come ogni Operatore Sanitario e Sociosanitario si è impegnando quotidianamente ad attuare ogni misura tendente a salvaguardare la salute dei nostri Ospiti.

La RSA Piccolomini Sereni ha messo in atto tutte le procedure operative per ottemperare alle disposizioni di legge per promuovere il progetto RSA SICURA, procedure che rimangono valide e applicabili qualora se ne verifichi la necessità.

Per qualsiasi approfondimento è possibile richiedere il protocollo di gestione dell'emergenza.

## 2. LE NOSTRE ORIGINI

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

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

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

Piccolomini- Sereni, in memoria ed onore delle benemerite Contessa Giuditta Finetti ved. Piccolomini e Contessa Giulia Piccolomini ved. Sereni, quale Fondazione avrà sempre sede nel paese di Sorano”.

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

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

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

### 3. LE FINALITÀ

Lo scopo che l'ASP si prefigge è quello di accompagnare le persone e le famiglie che attraversano situazioni di difficoltà, verso un percorso di vita che le valorizzi e ne promuova l'autonomia, l'autorealizzazione ed il senso di sicurezza.

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

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

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

Nell'ambito della sua autonomia, l'ASP Piccolomini-Sereni, attraverso l'operato del Consiglio di Amministrazione, può porre in essere tutti gli atti, anche di diritto privato, funzionali al perseguimento dei propri scopi istituzionali e all'assolvimento degli impegni assunti in sede di programmazione regionale anche attraverso il coinvolgimento del mondo dell'associazionismo, del volontariato, di tutte quelle organizzazioni che hanno il fine di tutelare le fasce deboli e le persone in condizioni di fragilità.

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

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

I principi fondamentali su cui si basano le attività dell'ASP Piccolomini-Sereni sono:

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

## 4. CARTA DEI SERVIZI E QUALITÀ

La Carta dei Servizi è stata illustrata, documentata e resa obbligatoria in funzione dei seguenti dispositivi di legge:

- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994 – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- DPCM del 19.05.1995 contenente gli schemi generali della Carta dei Servizi;
- D. Ministero della Sanità 2/95 nelle sue linee guida;
- D. Ministero della Sanità 10/15/96 per la definizione degli indicatori della qualità;
- L.R. 41/2005 Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.
- Delibera Regione Toscana 644 del 14.06.2021 Requisiti Generali ACCREDITAMENTO
- Delibera Regione Toscana 918 del 06.09.2021 Requisiti Specifici ACCREDITAMENTO

Questa Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le indicazioni contenute nei suddetti decreti e vuole essere lo strumento che l'ASP Piccolomini-Sereni si propone di utilizzare nei confronti degli Ospiti, degli operatori dei loro familiari e dei cittadini, per illustrare i Servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, i nostri standard di qualità, i diritti dell'Ospite e le modalità con le quali tutelarli permettendoci in questo modo di condividere e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Nella Carta dei Servizi si illustrano le prestazioni fornite e i loro livelli qualitativi e quantitativi; questo documento assume pertanto un duplice valore:

- per l'ASP Piccolomini-Sereni rappresenta un vero e proprio patto stipulato con i cittadini per migliorare la qualità dei servizi offerti;
- per gli Ospiti, le istituzioni e gli operatori uno strumento che permette di controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dall'Azienda.

La Carta dei Servizi, realizzata in collaborazione con tutto il personale della struttura, è uno strumento di comunicazione delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra esperienza riferita al mondo degli anziani; pertanto sarà aggiornato periodicamente per adeguarla ai cambiamenti che interverranno nella realtà della Struttura, nell'ottica del miglioramento continuo delle prestazioni.

L'approccio adottato nella redazione della Carta dei Servizi si orienta sui principi fondamentali della qualità dei servizi alla base dei quali c'è una sempre maggiore attenzione nei confronti delle esigenze esplicite ed implicite degli Ospiti.

In particolare le linee guida di questo approccio sono:

- saper mettere l'Ospite al primo posto;
- la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio;
- il miglioramento continuo;
- il coinvolgimento delle risorse umane;
- la sicurezza per gli Ospiti e per i lavoratori.

La Carta dei Servizi persegue l'importante obiettivo di equilibrare il rapporto Azienda/cittadino.

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

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

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

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

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

## 5. ASSISTENZA E SERVIZI OFFERTI DALLA STRUTTURA

Di seguito sono indicati i servizi forniti tramite il personale qualificato e gli spazi che la struttura mette a disposizione degli Ospiti.

### 5.1. ASSISTENZA MEDICA

**L'Assistenza Medica** è prestata dal Medico di Medicina Generale, scelto dall'Ospite al momento dell'ingresso nell'ASP Piccolomini-Sereni ed ha lo scopo di garantire la salute ed il benessere degli utenti attraverso l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione.

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

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

L'Assistenza Sanitaria comprende anche le prestazioni farmaceutiche:

- farmaci di fascia A e B forniti dalla farmacia il cui pagamento è a carico dell'Ospite;
- dispositivi medici di uso corrente e prodotti per l'alimentazione;
- materiale di medicazione e presidi per l'incontinenza.

### 5.2. ASSISTENZA GERIATRICA

L'Assistenza Geriatrica è prestata mensilmente da un medico specialista. Su richiesta è possibile prenotare una visita specialistica previa prenotazione al CUP di appartenenza.

### 5.3. ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'Assistenza Infermieristica è prestata da infermieri professionali e viene svolta tutti i giorni dell'anno, in orario diurno e consiste nell'espletamento delle seguenti prestazioni:

- Tenuta e aggiornamento delle schede individuali informatizzate;
- Approvvigionamento gestione e somministrazione dei farmaci secondo le prescrizioni dei medici;
- Medicazioni e trattamenti locali;
- Tenuta e gestione del materiale sanitario generico, secondo le necessità;
- Collaborazione e contatto costante con i medici di famiglia degli Ospiti, e presa in carico delle procedure relative ai ricoveri e dimissioni ospedaliere;
- Collaborazione con il personale addetto ad altri servizi fornendo le opportune indicazioni di carattere medico sanitario per la realizzazione delle migliori condizioni di vita dell'Ospite.

## 5.4. SERVIZIO DI ASSISTENZA DI BASE

Il servizio di assistenza di base è svolto da personale qualificato e consiste nella esecuzione delle prestazioni tipiche riguardanti l'assistenza degli Ospiti.

Il servizio viene effettuato tutti i giorni dell'anno e riguarda le seguenti funzioni:

- Assistenza tutelare diurna;
- Prestazioni finalizzate a rispondere ai bisogni personali degli Ospiti su indicazioni del P.A.I.;
- Aiuto e/o esecuzione delle operazioni di sostegno all'Ospite durante l'alzata e il coricarsi, l'igiene personale, la vestizione/svestizione;
- Sporzionamento e aiuto agli Ospiti nell'assunzione dei pasti;
- Svolgimento di terapie occupazionali in collaborazione di altre figure professionali;
- Aiuto nell'uso degli ausili e delle protesi prescritte;
- Accompagnamento degli Ospiti negli spostamenti all'interno e all'esterno della struttura;
- Esecuzione degli schemi di posizionamento e gestione della contenzione se prescritta;
- Rifacimento letti e gestione della biancheria piana,
- Gestione e cura degli indumenti ed effetti personali degli Ospiti;
- Partecipazione alle riunioni di gruppo per l'elaborazione e l'attuazione del P.A.I.;
- Controllo e segnalazione di eventuali anomalie delle attrezzature e dei locali utilizzati per la propria attività;
- Condivisione con gli altri operatori delle attività svolte attraverso consegne scritte anche su supporti informatici.

### 5.4.1. ASSISTENZA NOTTURNA

Il servizio di assistenza notturna viene assicurato dalle religiose.

## 5.5. ASSISTENZA OSPEDALIERA

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

## 5.6. SERVIZIO DI RIABILITAZIONE

L'ASP Piccolomini-Sereni mette a disposizione dei propri Ospiti un servizio di riabilitazione / mantenimento fornito da un Terapista della Riabilitazione.

Il fisioterapista attua una serie di interventi volti alla prevenzione, alla cura e alla riabilitazione motoria della persona presa in carico, valutando le competenze motorie residue prescrivendo eventuali ausili quali (carrozze, deambulatori ecc.) e attua cicli di trattamento di attività motorie di gruppo.

Più nel dettaglio esegue:

- la rieducazione neuro-motoria e funzionale;
- riattivazione motoria e ginnastica di gruppo;
- trattamenti personalizzati a letto;
- terapia fisica e strumentale;
- addestramento per la gestione e l'utilizzo degli ausili se prescritti.

## 5.7. SERVIZIO DI ANIMAZIONE

L'attività di animazione si colloca all'interno del P.A.I. predisposto per ciascun Ospite dell'Azienda. L'operatore svolge la propria funzione attraverso le seguenti attività:

- per l'area cognitiva mediante esercizi di stimolazione dell'attenzione, della percezione, della fluency verbale, di attività di scrittura, di lettura, terapia della reminiscenza della rimotivazione;
- per l'area funzionale con il potenziamento ed il recupero dell'autonomia personale (cura della persona, lavarsi il viso, le mani, pettinarsi vestirsi), recupero delle abilità residue sensoriali e motorie nell'alimentazione;
- per l'area sociale ed affettiva con incontri fra gli Ospiti, familiari, amici, con animazione musicale, giochi, esercizi di costruzione, sequenze di storie per riallacciare legami con il territorio.

Vengono programmati un insieme di interventi che mirano al miglioramento della qualità della vita, mantenendo vivo il patrimonio emozionale individuale grazie ad una atmosfera familiare e a elementi di riferimento in cui il soggetto trova sostegno al proprio disagio.

In particolare gli obiettivi generali dell'animazione sono:

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

I Programmi di animazione sono composti da attività occupazionali e di intrattenimento, culturali, di valorizzazione individuale, informazione, programmi di natura religiosa.

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

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

Gli Ospiti hanno inoltre a disposizione una piccola libreria dove sono presenti libri di argomenti diversi ed all'occorrenza gli Ospiti possono utilizzarli a loro piacimento portandoli in camera o consultandoli sul posto. La libreria, dalla sua costituzione, è stata sempre integrata ed a volte sono stati cercati, dietro richiesta degli anziani, libri di argomenti particolari.

Il servizio deve ricercare anche il coinvolgimento del volontariato e dell'associazionismo avvalendosi del loro contributo insostituibile per l'organizzazione di momenti di socializzazione e svago.

## 5.8. ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della Struttura viene garantita agli Ospiti l'assistenza religiosa cattolica grazie anche alla presenza delle sorelle Piccole Figlie di San Giovanni Gualberto.

Periodicamente viene celebrata la Santa Messa e, a richiesta degli Ospiti, viene somministrato il Sacramento dell'Eucarestia, della Riconciliazione e dell'Unzione degli infermi.

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

## 5.9. SERVIZIO DI PARRUCCHIERE, BARBIERE E DI PEDICURE

Riguardano le attività dedicate alla cura dell'aspetto estetico degli Ospiti che sono programmate con la seguente cadenza:

- 2 rasature pro capite ogni settimana
- 1 pedicure pro capite al mese
- 1 shampoo e taglio pro capite ogni 45 giorni

## 5.10. SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio alberghiero riguarda tutte le prestazioni che sono ricomprese in questo ambito e più precisamente:

- servizio di ristorazione,
- alloggio,
- pulizia degli spazi,
- fornitura e lavaggio biancheria,
- lavaggio indumenti personali.

Prestazioni che vengono dettagliate nei capitoli successivi.

### 5.10.1. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

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

Il Servizio è erogato da personale dipendente dalla società appaltatrice affidataria della gara.

La giornata alimentare è composta dai seguenti pasti:

- colazione: bevande calde di vario tipo con biscotti, fette biscottate e quant'altro necessario;
- spuntino mattutino: bibite e/o bevande calde o fredde (caffè, the, latte) e biscotti;
- pranzo: un primo piatto, un secondo piatto con contorno, pane e frutta;
- merenda: con bibite o succhi di frutta o bevande calde o fredde e prodotti dolciari o salati;
- cena: primo piatto, secondo piatto con contorno, pane e frutta.

In occasione delle seguenti festività viene servito un menù speciale che comprende antipasti misti, e dolce oltre al pranzo consueto:

- |                           |                 |
|---------------------------|-----------------|
| – Capodanno               | 1 Gennaio       |
| – Epifania                | 6 Gennaio       |
| – Festa di Carnevale      | Febbraio/ Marzo |
| – Festa della Donna       | 8 Marzo         |
| – S. Giuseppe             | 19 Marzo        |
| – Pasqua di Resurrezione  | Marzo/Aprile    |
| – Lunedì dell'Angelo      | Marzo/Aprile    |
| – Festa della Liberazione | 25 Aprile       |
| – Festa dei Lavoratori    | 1 Maggio        |
| – Festa della Mamma       | 8 Maggio        |
| – Festa della Repubblica  | 2 Giugno        |
| – Ferragosto              | 15 Agosto       |
| – Festa dei Nonni         | 2 Ottobre       |
| – Ognissanti              | 1 Novembre      |

- Immacolata Concezione                      8 Dicembre
- Santo Natale                                    25 Dicembre
- Santo Stefano                                 26 Dicembre
- San Silvestro                                  31 Dicembre

Gli Ospiti sono sollecitati a consumare almeno tre pasti al giorno ed il personale è tenuto a controllare che ciò avvenga unitamente ad una corretta idratazione.

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

I menù sono approvati dall'ufficio competente dell'ASL.

L'Ospite può consultare il menù settimanale esposto nel salone.

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

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

- dieta per Ospiti con problemi gastroenterologici;
- dieta per Ospiti con problema di diabete;
- dieta semiliquida per utenti con problemi di masticazione/deglutizione;

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

Per le diverse ricorrenze e festività durante l'anno è previsto il rispetto delle tradizioni gastronomiche locali (dolci tradizionali del periodo).

E' tassativamente vietata ogni forma di riciclo dei cibi preparati o la consumazione di cibi portati dai visitatori.

### **5.10.2. ALLOGGIO**

La struttura prevede stanze a due o tre posti letto, nella stanza ciascun Ospite avrà a disposizione:

- letto con materasso e guanciaie ignifugo e/o materasso che ostacola il formarsi di ulcere da decubito compreso la biancheria piana;
- armadio e due ante;
- comodino;
- sedia o poltrona.

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

- sapone e shampoo neutri, pettini, forbicine sterilizzate e tutto il necessario per la cura della persona;
- teli da bagno ed asciugamani diversi

### **5.10.3. SERVIZIO DI PULIZIA**

Il Servizio di pulizia, erogato con personale in parte dipendente dell'ASP Piccolomini-Sereni e da personale dipendente dalla società appaltatrice affidataria della gara assicura l'igiene, la disinfezione e la sanificazione di tutti gli ambienti della Struttura; in particolare garantisce la pulizia quotidiana delle camere e dei bagni degli Ospiti, degli spazi e dei servizi comuni, delle attrezzature, dei mobili e degli arredi. Sono previsti interventi ripetuti durante la giornata in caso di necessità.

Il controllo della corretta esecuzione delle operazioni indicate avviene mediante il monitoraggio della carica batterica eseguita da altra azienda.

#### 5.10.4. SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia viene svolta all'interno della struttura e riguarda:

- lavaggio, asciugatura della biancheria alberghiera e degli indumenti personali degli Ospiti;
- ordinamento e consegna degli indumenti;
- piccoli interventi di rammendo e cucito;
- tenuta del guardaroba,

Nella gestione del vestiario si tiene conto della stagione e della temperatura esterna.

L'Azienda promuove e cura la vestizione per il migliore aspetto degli Ospiti.

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

All'ingresso l'Ospite deve disporre di un corredo personale conforme alle sue condizioni fisiche. L'Ospite o i suoi familiari sono tenuti ad integrare il corredo iniziale ogni qualvolta la Direzione ne ravveda la necessità. Il guardaroba dell'Ospite deve essere inventariato al momento dell'ingresso ed opportunamente numerato per l'identificazione.

L'elenco del corredo all'ingresso verrà definito con l'Ospite o con i familiari durante la visita di pre-ingresso.

#### 5.11. SERVIZIO DI TRASPORTO

Il Servizio di Trasporto a visite specialistiche prescritte agli Ospiti residenti nella R.S.A. e per emergenze è gestito dalla centrale di smistamento 118 dietro richiesta del personale infermieristico.

In caso di paziente deambulanti è possibile attivare il servizio convenzionato con la Croce Oro di Pitigliano tramite il Comune di Sorano.

#### 5.12. SERVIZI A DOMICILIO

L'ASP Piccolomini-Sereni gestisce un servizio di preparazione e consegna pasti a domicilio per anziani e persone in stato di bisogno del Comune di Sorano. Tale servizio, coordinato dal Servizio Sociale dell'Az. USL Toscana Sud Est, comprende la preparazione, il confezionamento, il trasporto e la consegna di un pasto completo, escluse le bevande, agli utenti segnalati dal Servizio Sociale.

Il Trasporto inizia, di norma, alle ore 11,30 e termina orientativamente alle 13,15.

#### 5.13. STRUTTURA

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

- camere arredate con letti, comodini, armadi, poltrone, sedie con braccioli, tavoli scrittoio;
- bagni in tutte le camere;
- spazi comuni per i servizi sanitari e ausiliari quali:
  - refettorio;
  - soggiorno;
  - sala TV;
  - locale infermeria;
  - spazio animazione;
  - sala pedicure, parrucchiere e barbiere;

- sala bagno assistito;
- palestra;

- cappella;
- giardino privo di barriere architettoniche;
- spazio per colloqui con amici e familiari;
- spazi per servizi generali quali:
- locale cucina;
- magazzino;
- dispensa;
- lavanderia e stireria;
- locali di servizio ai piani;
- locali amministrativi;
- sala del Consiglio di Amministrazione.

## **5.14. UFFICIO AMMINISTRATIVO**

Il Responsabile dell'Ufficio Amministrativo, cura i diversi processi del servizio in una logica di insieme, assicura in particolare il governo complessivo e la qualità del percorso assistenziale ed una gestione efficiente del servizio sotto diversi aspetti quali fornitura pasti, pulizie generali, lavanderia, manutenzione ordinaria e straordinaria.

Si occupa della gestione contabile-amministrativa prevista dalla normativa vigente.

Utilizza metodologie di lavoro integrate e multi professionali all'interno del servizio, nella rete dei servizi, con le parti sociali e le reti informali.

Assicura una verifica costante della qualità dell'intervento e promuove e gestisce azioni e processi di miglioramento.

Mantiene relazioni positive e collabora con i diversi soggetti interni ed esterni coinvolti nella vita del servizio (Ospiti, famiglie, operatori, committenti, volontari, esponenti della comunità locale).

Gestisce le relazioni con il personale della struttura con eticità e riservatezza.

## 6. GIORNATA TIPO

Di seguito vengono descritte le attività riferite agli Ospiti eseguite sia con frequenza quotidiana che con frequenze programmate.

### 6.1. ATTIVITÀ QUOTIDIANE

La giornata tipo degli Ospiti è descritta negli orari e nelle varie fasi di svolgimento:

#### MATTINA

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

Di norma vengono rispettati i seguenti orari:

- **dalle ore 7.00 alle ore 8.45**

l'Ospite viene alzato, viene effettuata l'igiene personale e del cavo orale, ed il nursing di base (terapie, medicazioni, prelievi ematici etc,) gli Ospiti poi vengono accompagnati nella sala da pranzo per la colazione;

- **dalle ore 8.45 alle ore 9.30**

viene consumata la colazione in sala da pranzo. Gli Ospiti allettati consumano la colazione in camera con l'assistenza dell'operatore. La disposizione degli Ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno;

- **dalle ore 9.30 alle ore 11.30**

agli Ospiti vengono fatte svolgere attività differenziate sia di gruppo che individualizzate:

- visita medica, esami, accertamenti diagnostici;
- cure fisioterapiche;
- animazione;
- bagni protetti programmati;
- parrucchiere / barbiere / pedicure
- assistenza spirituale.

- **dalle ore 11.45 alle ore 12.30**

viene distribuito il pranzo, i pasti vengono consumati nel salone.

La disposizione degli Ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno.

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

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

#### POMERIGGIO -SERA

- **dalle ore 13.00 alle ore 15.00**

riposo, dopo il pranzo agli Ospiti è assicurato il riposo pomeridiano a letto, per gli Ospiti che lo richiedono o ne hanno necessità vengono accompagnati nelle proprie camere;

- **dalle 15.30 alle 17.30**

Merenda a base di bevande e spuntino;

Attività di animazione

- **dalle ore 17.45 alle ore 19.00**

Cena, la cena viene consumata nel salone.

La disposizione degli Ospiti ai tavoli tiene conto delle richieste e dei bisogni di ciascuno.

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

Gli Ospiti allettati consumano la cena in camera con l'assistenza dell'operatore.

- **dalle ore 19.30 alle ore 20.00**

supervisione dell'igiene e preparazione degli Ospiti per la notte, assunzione terapia secondo il piano terapeutico;

- **dalle ore 20.00 alle ore 7.00**

riposo con vigilanza e interventi al bisogno.

La frequentazione da parte degli Ospiti alle attività differenziate segue la programmazione individualizzata, oltre alle scelte secondo i bisogni ma anche i desideri di ciascun Ospite; la Struttura favorisce comunque la partecipazione alle pratiche religiose.

## 7. MODALITÀ DI INGRESSO

La struttura è accreditata per ospitare 25 (venticinque) persone anziane non autosufficienti.

### 7.1. GESTIONE INGRESSI NON AUTOSUFFICIENTI

La gestione delle domande di ammissione (ricezione e selezione) degli anziani non autosufficienti (sezione R.S.A.) è effettuata dal Servizio Sociale dell'Az. USL Toscana Sud Est.

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

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

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

L'Azienda dovrà comunicare, tramite l'apposito Portale, il numero di posti letto disponibili in R.S.A. L'utente o i suoi familiari potranno rivolgersi alla Direzione per ricevere informazioni relative ai servizi offerti, alla stanza assegnata, ed altro.

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

### 7.2. ASSEGNAZIONE DELLE CAMERE

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

All'Ospite è permesso personalizzare l'ambiente con TV o Radio purchè vengano utilizzati senza arrecare disturbo agli altri, con piante e suppellettili purchè non siano di intralcio alla mobilità ed alle operazioni di pulizia e riordino della stanza.

## 8. DIMISSIONI

Le dimissioni dell'Ospite possono avvenire a seguito delle seguenti motivazioni:

- dimissioni volontarie,
- trasferimento ad altra struttura,
- scadenza dei termini per gli Ospiti con inserimento temporaneo,
- morosità nel pagamento della retta,

Le dimissioni degli Ospiti devono essere concordate con la ASL di competenza, con l'Ospite e con il suo referente.

Al momento delle dimissioni il personale di assistenza dovrà consegnare all'Ospite o al suo familiare/referente gli indumenti e gli effetti personali facendo sottoscrivere l'apposito modulo consegnato all'ingresso. Verrà inoltre consegnata copia della cartella clinica e l'originale dei documenti previa sottoscrizione dei moduli.

## 9. QUOTE SOCIALI

La quota sociale per l'anno 2025 è pari a € 40,32 al giorno:

- le prestazioni assistenziali come descritte ai paragrafi 5.1; 5.2; 5.3; 5.4; 5.5; 5.6; 5.7; 5.8; 5.9; 5.10;

La quota sociale a carico dell'Ospite può essere integrata parzialmente o integralmente dall'ASL di competenza o dal Comune di residenza in base al reddito dell'Ospite e dei familiari obbligati a norma di legge.

Sono esclusi dalla retta:

- la fornitura della biancheria e degli indumenti personali;
- i tickets e le prestazioni sanitarie (visite specialistiche ecc.);
- gli onorari e compensi dovuti dall'Ospite a titolo personale per prestazioni extra e diverse da quelle fornite dalla Struttura;

## 10. STANDARD DI QUALITÀ

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

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

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

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

Gli standard di qualità sulle aree sopra indicate vengono definiti dal Consiglio di Amministrazione che fissa i livelli di qualità da raggiungere e li verifica periodicamente anche attraverso indagini sulla qualità percepita i cui risultati hanno lo scopo di consentire alla Struttura di focalizzare specifici obiettivi di miglioramento.

Il perseguimento degli obiettivi viene pianificato annualmente in relazione alle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

A tal proposito viene reso disponibile in allegato (A) alla presente Carta dei Servizi un "Questionario sulla Qualità dei Servizi" ad uso degli Ospiti o dei loro familiari per segnalare difformità rispetto a quanto contenuto nella presente Carta dei Servizi e/o segnalare suggerimenti.

I risultati delle indagini di soddisfazione verranno successivamente messi a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari mediante la pubblicazione in bacheca.

Il referente interno per il comfort dell'ambiente è la dott.ssa Luisa Franci.

## **11. TUTELA DEI DIRITTI E DOVERI**

L'ASP Piccolomini-Sereni, al fine di tutelare i propri Ospiti e di salvaguardare la libertà di ognuno, intende stabilire alcune basilari regole di convivenza.

Nel fissare tali regole intende fare tesoro e valorizzare gli stili di vita e le abitudini degli anziani, pur nella consapevolezza che ciascun individuo è diverso dagli altri e manifesta bisogni ed aspettative differenti.

Imparare a vivere in comunità ad una certa età non è cosa facile e scontata: spesso i livelli di conflittualità con gli altri Ospiti, con il servizio e a volte con gli stessi familiari, sono evidenti e non sempre riconducibili a standard accettabili.

La Comunità di per sé ha bisogno di tali regole.

### **11.1. CUSTODIA E DEPOSITO VALORI**

L'ASP Piccolomini-Sereni non si assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli Ospiti nelle proprie stanze. Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesta un deposito pari a €100,00 per le spese relative a medicinali non rientranti nell'esenzione.

### **11.2. DIRITTO A PARTECIPARE A CONSULTAZIONI ELETTORALI**

L'ASP Piccolomini-Sereni garantisce ai propri Ospiti che ne hanno diritto, la possibilità di esprimere il proprio voto. L'Ospite intenzionato a votare dovrà recuperare e consegnare per tempo alla Direzione il certificato elettorale per i necessari adempimenti.

L'ASP Piccolomini-Sereni metterà a disposizione il servizio di trasporto per gli Ospiti che ne necessitano e ne facciano richiesta, al fine di recarsi presso il seggio elettorale.

### **11.3. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

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

### **11.4. PRESENZA DEI FAMILIARI**

L'ASP Piccolomini-Sereni opera nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale e favorisce la partecipazione degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria. Gli orari delle visite sono condivise con i familiari unitamente a tutte le opportune indicazioni.

La richiesta di visite in orari extra va concordata a seconda delle singole problematiche con la Direzione.

Per gli incontri con i familiari/conoscenti, l'azienda mette a disposizione degli ambienti separati dai luoghi comuni.

#### **11.4.1. PRESENZA NELLE CAMERE DI DEGENZA**

La presenza nelle camere di degenza è permessa ad 1 solo visitatore nei casi in cui le condizioni dell'Ospite ne impediscano il trasferimento in altro ambiente o nel caso di fine vita.

## 12. RECLAMI E RICORSI

La soddisfazione percepita dagli Ospiti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dalla struttura, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Azienda ha predisposto un prospetto allegato (B) alla presente Carta dei Servizi per porre in essere segnalazioni/reclami e suggerimenti da parte degli Ospiti e/o familiari che, una volta compilati e restituiti in Segreteria saranno elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che gli Ospiti avranno individuato come critici

L'ASP Piccolomini-Sereni garantisce il diritto degli Ospiti e dei loro congiunti ad esprimere reclami, proposte, segnalazioni e valutazioni sui Servizi, tramite apposito modello predisposto allo scopo, attraverso:

- modulistica presentata al Consiglio di Amministrazione o alla Direzione;
- utilizzazione dell'apposita "cassetta dei suggerimenti e dei reclami", localizzata presso l'ingresso della struttura anche in forma anonima.

L'Ospite o i suoi familiari, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze e non rispetto delle norme e dei regolamenti o comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono presentare formale ricorso al Presidente, il quale direttamente o tramite suo delegato risponderà in bacheca ai reclami presentati in forma anonima, e per iscritto entro 10 giorni ai reclami firmati.

Successivamente si esporrà in bacheca l'azione intrapresa a seguito del reclamo.

## 13. INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'ASP Piccolomini-Sereni che opera per:

- coinvolgere tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi dei Servizi;
- garantire una corretta informazione sul proprio funzionamento;
- favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività
- promuove incontri con gli Ospiti ed i familiari al fine di:
  - favorire una reale partecipazione dei soggetti interessati alla scelta ed alla programmazione delle proprie attività;
  - comunicare informazioni amministrative e gestionali, modifiche e cambiamenti del Servizio;
  - incontrare altri Enti, Associazioni di Volontariato o singoli volontari al fine di raccogliere stimoli, proposte e contenuti per una sempre migliore qualità del Servizio.

A tale scopo l'ASP Piccolomini-Sereni ha istituito il “REGOLAMENTO per il COMITATO FAMILIARE degli OSPITI” con il quale intende coinvolgere tutte le famiglie degli Ospiti per la costituzione di un Comitato che operi secondo tale Regolamento e che avrà i compiti di:

- collaborare con l'Azienda per migliorare la qualità del servizio;
- promuovere le iniziative per il miglioramento della qualità della vita degli Ospiti;
- partecipare alla fase concertativa prevista.

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

## **14. CLAUSOLA CONCLUSIVA**

La ASP Piccolomini –Sereni si riserva la facoltà di integrare e/o modificare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi e del Regolamento per il Comitato Familiare degli Ospiti dandone informazione al Comune di Sorano, al Distretto ASL Toscana Sud Est della Regione Toscana ai sensi delle normative vigenti.