

CARTA DEI SERVIZI

E REGOLAMENTO INTERNO

COMUNE DI CORTONA
CENTRO RESIDENZIALE E
DIURNO “CAMILLA SERNINI”
Via Capitini, 9-Camucia

AGGIORNAMENTO APPROVATO CON
DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE n. 71 del 29/05/2025



La presente Carta dei Servizi costituisce il regolamento interno della struttura

PRESENTAZIONE

Il Centro Residenziale e Diurno “Camilla Sernini”, gestiti dal Comune di Cortona, lavorano per ottenere un elevato riconoscimento di utilità sociale e di qualità dalla comunità di riferimento e dalle persone coinvolte nella vita della struttura: ospiti, utenti, operatori, parenti e volontari .

L’impegno di tutti i soggetti protagonisti è rivolto alla promozione del benessere, alla qualità relazionale delle persone anziane e allo sviluppo della professionalità dei suoi operatori, in grado di interagire positivamente con la rete complessiva dei servizi.

MISSION

Il Centro Residenziale e Diurno “Camilla Sernini” intendono produrre, nel rispetto dell’individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata all’anziano, autosufficiente e non, considerandone i peculiari bisogni , attraverso un’assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia e i servizi del territorio. Il rispetto della persona accolta, della sua dignità ed il mantenimento delle sue capacità residue, sono fondamentali obiettivi della struttura. Tali obiettivi vengono monitorati anche mediante la somministrazione del Questionario di Soddisfazione.

A CHI SI RIVOLGE

Il Centro Residenziale a struttura mista, è una struttura socio-sanitaria che accoglie anziani (ultrasessantacinquenni) autosufficienti (n. 3) e non autosufficienti (n. 21) , autorizzata, accreditata e inserita sul portale regionale VALORE RSA ai sensi della normativa relativa alla libera scelta DGR n.398/2015.

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale, autorizzata e accreditata, per n.16 anziani, dei quali 13 autosufficienti e 3 non autosufficienti su valutazione ed invio dall’UVM.

La condizione di non autosufficienza è certificata dall’UVM costituita ai sensi della L. R. 66/2008.

Gli anziani ultrasessantacinquenni autosufficienti in condizioni di fragilità, per i quali non sussistano più le condizioni per la permanenza nel proprio domicilio, possono accedere al Centro Residenziale presentando domanda al Comune , allegando certificato medico di autosufficienza oppure verbale valutazione UVM con isogravità 0,1 e 2.

L’ammissione di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Servizio Sociale del Comune. Tale graduatoria è predisposta in ordine cronologico, sulla base della data di protocollo della domanda, e con precedenza ad anziani soli e con gravi situazioni socio – sanitarie.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno il compito di garantire agli ospiti un adeguato benessere personale ed un buon livello di comfort abitativo e assistenziale che tenda a riprodurre l’ambiente familiare, nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale.

Il Centro Diurno e Residenziale hanno altresì il compito di favorire, quando possibile, i rapporti degli ospiti con l’esterno nonché di promuovere la partecipazione dei familiari e di accogliere e valorizzare l’apporto del volontariato sia da parte dei singoli cittadini che da parte di associazioni, apporto che deve essere coordinato ed integrato nei programmi che la struttura intende realizzare.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

L’attività socio-assistenziale viene assicurata da un numero prefissato di Addetti all’Assistenza di base e Operatori Socio Sanitaria, i quali fanno riferimento ad un Coordinatore. L’attività sanitaria fa riferimento ad un Infermiere professionale. L’attività medica di base è assicurata dai Medici di Medicina Generale.

Il Centro Residenziale fornisce agli anziani un complesso di prestazioni fra di loro integrate così articolate:

- servizio alberghiero, compreso di ospitalità residenziale, servizio di ristorazione, servizio di guardaroba e di lavanderia per i residenti;

- assistenza tutelare diurna e notturna per i residenti;
- igiene e cura completa della persona ed aiuto nell'assunzione dei cibi;
- assistenza sanitaria di base comprensiva di assistenza medico generica, infermieristica, riabilitativa, farmaceutica ed assistenza sanitaria specialistica tramite i presidi e i servizi territoriali dell'Azienda U.S.L.;
- attività occupazionali, ricreativo-culturali (attività manuali, uscite, attività di gioco, proiezioni, lettura quotidiani, ascolto musica ecc.) attraverso animatori;
- servizio di podologia, parrucchiere per gli ospiti residenti.

Tali servizi sono forniti solo all'interno della struttura, pertanto nel momento di un eventuale ricovero in ospedale o assenza per altri motivi, i servizi saranno sospesi come anche ogni prestazioni di tipo assistenziale ed alberghiera.

Il Centro Residenziale non utilizza personale in turno per servizi al di fuori della struttura onde non sottrarre risorse agli ospiti che rimangono in struttura.

Le prestazioni sopra indicate vengono fornite tramite personale professionalmente preparato e qualificato, dipendente dall'Ente gestore, dipendente della Cooperativa in appalto e/o a rapporto convenzionale o libero professionale.

Ognuno può farsi assistere dai ministri del culto al quale appartiene, nel rispetto dei diritti e delle rispettive sensibilità individuali. L'assistenza religiosa è prestata nel rispetto della volontà e libertà degli ospiti. Sono previste visite cadenzate da parte del parroco locale per la celebrazione in loco delle funzioni religiose.

I trasporti sanitari, se accompagnati da richiesta del medico -MMG o altro specialista - che ha prescritto la visita, sono generalmente gratuiti e a carico del Servizio Sanitario Regionale. Per tutti gli altri tipi di trasporto ogni ospite, attraverso la famiglia o l'amministratore di sostegno, può scegliere autonomamente come organizzare il servizio che è comunque da intendersi a suo carico, anche nei costi.

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DELL'ANZIANO

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini. I Principi Fondamentali ed i Diritti dell'Anziano, posti di seguito in questa Carta dei Servizi, vogliono rappresentare i valori cui si ispirano e si basano le nostre attività quotidiane.

Eguaglianza

Ad ogni persona, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socioeconomiche, in base al grado di bisogno riscontrato, sono assicurate opportunità di accesso ai vari servizi al fine di promuovere il loro benessere.

Imparzialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini assicura ad ogni ospite/utente prestazioni di pari livello qualitativo, garantendo le priorità di ordine sanitario. Le regole relative tra utenti e servizi e l'operatività dei propri operatori si ispirano ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Territorialità

Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si pone come vera e propria casa del cittadino anziano, favorendo legami e collegamenti con il territorio urbano in cui è situata.

Qualità della vita

La struttura per anziani, quale è il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini , si pone come obiettivo della propria attività, oltre all'assistenza e alla cura dell'anziano, il miglioramento della sua vita, qualora le condizioni di disagio o di disabilità ne impediscano la permanenza al proprio domicilio.

Per il raggiungimento di questo scopo il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si avvale ove possibile del contributo diretto e della partecipazione dell'anziano e del suo nucleo familiare, ricercati e promossi mediante il coinvolgimento, l'informazione e la possibilità di esprimere il proprio giudizio.

Partecipazione

Alla persona anziana che risiede il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini ed ai suoi familiari è riconosciuta la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso la corretta informazione, l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento ed al mantenimento dello stato di benessere mediante questionari di gradimento e modulo reclami.

Efficienza ed efficacia

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo criteri d'efficienza ed efficacia mediante l'uso appropriato e senza sprechi delle risorse e l'adozione di misure idonee per soddisfare i bisogni dell'ospite/utente e promuovere il benessere. Il Centro Residenziale e Diurno C.Sernini si impegna ad elaborare piani di miglioramento della qualità del servizio fornito e a rendere comprensibili gli obiettivi d'ogni attività e progetto, verificando l'efficacia dei risultati raggiunti.

ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

Le risorse umane rappresentano l'elemento strategico di successo per qualsiasi servizio destinato in maniera mirata alla persona. Per questa ragione il Centro Residenziale e Diurno "Camilla Sernini", pur consapevole delle esigenze di economicità e di flessibilità indispensabili a garantire la continuità dei servizi in strutture di piccole dimensioni, intende investire nella crescita professionale dei propri collaboratori mediante percorsi di formazione generale sia all'esterno che all'interno della struttura, in un contesto di coinvolgimento, partecipazione e promozione del lavoro di equipe e multidisciplinare, volti a promuovere la cura delle relazioni tra gli ospiti ed il personale. E' per tale obiettivo che la Direzione cerca di garantire il minor turnover del personale.

ORGANIGRAMMA

Personale operante nel Centro Residenziale e Diurno C.Sernini
riferito a Maggio 2022)

(schema indicativo,

Qualifica

Responsabile	1
Assistente Sociale	1
Amministrativi	1
Infermiere	2
ADB/OSS	17
Addetti alle cucine	3
Personale Servizi Generali	3
Servizio lavanderia	1
Animatori	1
Fisioterapista	1
Podologo	1

(MMG)Medici di Medicina Generale convenzionati con la ASL

Ogni operatore della struttura a contatto con gli ospiti è dotato di cartellino di riconoscimento.

Il Comune è convenzionato con Università, Istituti privati e Scuole Superiori per tirocini, stage e corsi formativi, inoltre, in collaborazione con il Centro per l'Impiego e le Cooperative del territorio, attiva tirocini di osservazione e formativi.

ELEMENTI SPECIFICI DEL SERVIZIO NEL CENTRO RESIDENZIALE

L'attività relativa agli ospiti nell'arco delle 24 ore, sia in giorno feriali che festivo, è la seguente:

Mattino: dalle 7.00 alle 13.00

- Igiene accurata dell'ospite
- Bagno degli utenti programmati del giorno
- Dispensa e somministrazione della colazione e relative terapie
- Riordino delle camere
- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esternoAttività riabilitative personalizzate o di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande a metà mattina
- Cambio e igiene agli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo e relative terapie
- Messa a letto degli ospiti che desiderano il riposo pomeridiano
- Passaggio di consegne tra gli operatori
- **Pomeriggio: dalle 13.00 alle 21.00**
- Alzata degli ospiti del riposo pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Bagno degli ospiti programmati
- Accompagnamento in palestra degli utenti come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Igiene e cambio degli ausili monouso
- Sistemazione degli ospiti in refettorio per la cena
- Dispensa e somministrazione della cena
- Distribuzione delle terapie serali
- Messa a letto e sistemazione per il riposo notturno
- Distribuzione di bevande
- Sorveglianza degli ospiti
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Notte : dalle 21.00 alle 7.00

- Sorveglianza degli ospiti passando di stanza in stanza, più volte durante il turno ed oltre, al bisogno
- Cambio degli ausili monouso ad ospiti particolarmente incontinenti

- Somministrazione di bevande agli ospiti segnalati dal personale infermieristico che necessitano di una maggiore idratazione (specialmente nel periodo estivo)
- Passaggio di consegne tra gli operatori

E' prevista durante la settimana l'attività del parrucchiere e una volta al mese della podologa.

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO DIURNO C. SERNINI

L'ammissione nel Centro Diurno per gli anziani autosufficienti o parzialmente non autosufficienti, è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune, sulla base delle richieste.

La richiesta per l'inserimento deve essere inoltrata al Punto Insieme del Comune di Cortona o del Distretto Socio-Sanitario su richiesta dell'interessato o della famiglia.

L'attività del Centro Diurno, e' prevista **dalle 8,00 alle 18,00**, dal lunedì al venerdì, e comunque secondo orari e calendario concordati tra il Comune e la Cooperativa che gestisce il servizio, le pulizie e la struttura del Centro Diurno. La domenica, i giorni festivi ed eventuali giorni "ponte" il Centro Diurno rimane chiuso. Qualora il numero delle richieste sia congruo potrà essere valutata l'apertura anche per il sabato.

Gli accessi settimanali, secondo le esigenze degli anziani e delle famiglie, sono concordati con l'Equipe del Centro Diurno e l'Assistente Sociale del Comune, secondo un progetto personalizzato.

Una giornata tipo prevede:

Mattino: dalle 8.00 alle 13.00

- Accoglienza ospiti
- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Attività riabilitative di gruppo in palestra
- Somministrazione di bevande (calde/fredde – piccolo ristoro) a metà mattina
- supporto all'igiene personale per gli ospiti portatori di ausili monouso
- Sistemazione dell'ospite nel refettorio per il pranzo
- Dispensa e somministrazione del pranzo
- Passaggio di consegne tra gli operatori

Pomeriggio: dalle 13.00 alle 18.00

- Attività di animazione, socializzazione, uscite all'esterno
- Accompagnamento in palestra del gruppo di anziani come da piano programma mensile
- Sistemazione degli ospiti in sala animazione
- Distribuzione e somministrazione del break pomeridiano
- Congedo degli ospiti

AMMISSIONE PRESSO IL CENTRO RESIDENZIALE C. SERNINI

L'ammissione nella struttura residenziale di anziani autosufficienti è subordinata alla graduatoria redatta dal Comune mentre l'ammissione degli ospiti non autosufficienti è subordinata al possesso della quota sanitaria (temporanea e/o definitiva) riconosciuta dall'Uvm di riferimento.

In attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016, la Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ha approvato l'“Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti”, con la ASL, adottando il percorso della libera scelta previsto dalla Regione con delibera GR n.398/2015.

Tale Accordo all'art.3 "Procedure di ammissione" prevede che l'assistito in possesso del progetto personalizzato al momento della comunicazione del diritto d'acquisto da parte degli Uffici competente della ASL, ha **10 gg** lavorativi di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e firmatarie dell'accordo, riportate nel portale della Regione Toscana (Valore Rsa) e per darne comunicazione ai servizi competenti, che devono autorizzare l'ospitalità presso la stessa struttura entro **2 gg** lavorativi. La data di ingresso viene concordata tra assistito, servizi competenti e struttura prescelta e deve essere fissata entro e non oltre **5 gg** lavorativi dalla comunicazione dell'assistito del titolo di acquisto da parte dei servizi competenti.

INGRESSO IN STRUTTURA RESIDENZIALE

Prima dell'ingresso in struttura l'assistito o suo legale rappresentante, conferma l'ammissione con una impegnativa e consegna i sottoelencati documenti:

- a) presentazione cartella medica con specificata la terapia farmacologica in atto nonché eventuali referti di analisi cliniche e di visite mediche recenti;
- b) impegno al pagamento;
- c) dichiarazione relativa alla tutela della riservatezza ex art. 10 L. 675/96;
- d) capi di vestiario e oggetti per la cura della persona;

Gli ingressi in struttura sono programmati dal lunedì al venerdì, preferibilmente nella fascia oraria 09.30 – 11.00.

Richieste d'ingresso in fasce orarie diverse, devono essere concordate con l'Infermiere Coordinatore referente per la struttura.

L'operatore in turno si occuperà dell'accoglienza dell'ospite e dei familiari:

- accompagnandolo nella stanza assegnata;
- fornendo all'ospite e ai familiari tutte le informazioni
- riguardanti l'organizzazione della struttura di cui è entrato a far parte;
- in caso di eventuali cambiamenti delle condizioni di salute dell'ospite, o per motivi di ordine organizzativo relativi alla gestione degli anziani, sarà facoltà dell'infermiere e dell'Assistente Sociale variare il posto letto assegnato.

La visita del MMG sarà concordata dall'infermiere della struttura direttamente con il MMG per l'apertura della cartella sanitaria. Negli stessi termini viene effettuata, se necessaria, anche una valutazione da parte del fisioterapista, con relativa compilazione della scheda riabilitativa.

La prescrizione di accertamenti clinici, terapie farmacologiche e trattamenti riabilitativi rimane sempre di competenza del Medico di Medicina Generale.

ASSEGNAZIONE POSTO LETTO E STANZA

A ciascun ospite, all'atto dell'ingresso, verrà assegnato il posto letto disponibile compatibile con le condizioni della persona. L'individuazione e l'assegnazione del posto letto è di competenza del coordinatore infermieristico.

L'ospite può ricevere nella propria stanza, le visite, nel rispetto della persona con la quale eventualmente condivide la stanza e solamente in caso d'impossibilità per lo stesso di potersi recare al piano terra ove presenti spazi idonei per le visite. Gli ospiti hanno la possibilità di personalizzare la propria stanza, compatibilmente con i limiti imposti dalla necessità di garantire le indispensabili manovre assistenziali da parte degli operatori e nei limiti delle necessità di convivenza.

Gli ospiti possono portare e trattenere nella loro stanza oggetti personali (soprammobili, fotografie), a condizione che gli stessi non siano di disturbo per l'eventuale persona convivente e non pregiudichino le ottimali condizioni di igiene e sicurezza. Gli oggetti personali potranno essere ricollocati in caso di necessità o forza maggiore. È vietata agli ospiti, ai familiari ed al personale non autorizzato la

regolazione e la manomissione degli apparecchi elettromedicali, degli ausili e degli impianti.
Per esigenze di organizzazione della struttura, il Coordinatore Infermieristico, solo nei casi strettamente necessari, può disporre il cambio della stanza per l'ospite, preventivamente informato.

ABBIGLIAMENTO CONSIGLIATO

Al momento dell'ingresso in struttura residenziale, nel caso di quota sanitaria definitiva, l'ospite deve possedere un corredo "minimo" di abiti e maglieria intima sia per la stagione estiva che per quella invernale, che possa permettergli una certa tranquillità nel caso di cambi frequenti mentre in caso di quota sanitaria temporanea, abbigliamento consono alla stagione.

VALORI E CONTANTI

Non è consigliato tenere oggetti di valore e significative somme in contanti.

Viene effettuata la custodia di denaro, limitatamente a piccole somme. La gestione di queste somme è regolata da specifica procedura.

PERMESSI DI USCITA

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura solo se accompagnati da un familiare, dall'Ads/tutore o da persona di loro fiducia (incaricata da Ads/tutore o da ospite capace di disporre), dandone comunicazione al personale. Per l'uscita dovrà essere firmato il "modulo uscite".

ORARI DI VISITA E COMUNICAZIONI CON L'ESTERNO

Al fine di garantire la continuità delle comunicazioni con l'esterno, ogni giorno dalle 9.00 alle 20.00, i familiari e conoscenti dell'ospite del Centro Residenziale possono far visita in struttura, in piccoli gruppi, tenendo conto che la struttura, ospita anziani non autosufficienti, con particolari patologie o anche in gravi condizioni sanitarie che necessitano di un clima tranquillo e sereno. Le visite, inoltre, non devono essere d'ostacolo alle attività infermieristiche, mediche e assistenziali e nel rispetto di tutti gli ospiti. Le visite non sono ammesse durante l'orario dei pasti. I familiari e conoscenti durante le visite possono utilizzare i vari angoli/spazi, stanza refettorio/TV, stanza dell'abbraccio, corridoio lato telefono, siti al piano terra del Centro Residenziale, il parco attrezzato che circonda lo stabile e attenersi alle seguenti regole:

- attendere fuori dal refettorio durante la preparazione delle tavole e durante la distribuzione dei pasti per ragioni igienico sanitarie;
- attendere fuori dalla stanza dell'ospite durante i momenti di igiene e cura del proprio familiare, o nel momento del bagno assistito, per non essere involontariamente di intralcio al personale preposto per tale mansioni;
- attendere fuori dalle stanze durante la distribuzione dei farmaci.

Qualora, per motivi di ordine sanitario, non fossero possibili gli accessi di persone all'interno della struttura, le visite sono comunque possibili attraverso l'utilizzo della stanza dell'abbraccio che permette comunque l'incontro ma in forma protetta, senza contatto diretto. Sono sempre possibili le comunicazioni via telefono (è presente una linea telefonica fissa con possibilità di coordless) e mediante videochiamate attraverso un tablet in uso alla struttura. Ciò al fine di poter mantenere i rapporti tra l'ospite e i familiari nonché la rete amicale.

SERVIZI EROGATI AL CENTRO RESIDENZIALE E DIURNO

La retta sociale per l'ospitalità nel Centro Residenziale è di € **42,00 al giorno**, deliberata annualmente dalla Giunta Comunale .

La retta per l'ospitalità nel Centro Diurno è di € **15,00** per l'intera giornata, € **9,63** per metà giornata con pranzo ed € **7,49** per metà giornata senza pasto, deliberata annualmente dalla Giunta Comunale.

La compartecipazione al pagamento dal parte del Comune è determinata, in base all'ISEE, ai sensi del Regolamento Zonale dei Servizi Sociali approvato dal C.C. con atto n. 70/2009 e ss.mm.ii. e dagli atti emanati annualmente dalla Giunta Comunale.

Nella retta sociale del Centro Residenziale sono compresi:

- assistenza alberghiera (alloggio, vitto, pulizie generali, riscaldamento, utenze);
- assistenza tutelare diurna compresa attività di animazione e assistenza tutelare notturna per i residenti;
- assistenza psicologica;
- servizio di fisioterapia per i non autosufficienti e attività motoria;
- servizio di podologia e coiffeur;
- servizio di guardaroba e lavanderia (escluso lavaggio a secco);
- spese di gestione e coordinamento.

Non sono calcolate ai fini della retta le spese, che pur erogate in struttura sono attualmente a carico del servizio sanitario per:

- assistenza medica;
- trasporto d'urgenza con ambulanza;
- assistenza medica di medicina generale e assistenza specialistica;
- farmaci a carico del SSN;
- ausili (carrozzina/deambulatore) in caso di quota sanitaria a tempo indeterminato e presidi per l'incontinenza.

In attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016, la Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ha approvato l'“Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti” che tra l'altro all'art. 10)” Ricovero ospedaliero e altre assenze” prevede:

- Per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 gg o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg, verrà riconosciuta alla struttura il 70% della quota sociale;
- In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 gg , assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 gg. e' assicurato il mantenimento del posto letto;
- In caso di ricoveri ospedalieri superiori a 30 gg , assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 gg. e' possibile concordare con la struttura il mantenimento del posto letto con oneri stabiliti in 50% sulla quota sociale a carico dell'assistito.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

La somministrazione dei pasti avviene nella sala da pranzo al piano terra.

Per gli ospiti allettati o impossibilitati a raggiungerla, la distribuzione del pasto verrà effettuata nella propria stanza ad opera del personale assistenziale in servizio.

Il menù, approvato e vistato dalla ASL, è esposto in bacheca e consente diverse possibilità di scelta. Il menù viene personalizzato per coloro che hanno problemi di masticazione, deglutizione o per chi

necessità di diete specialistiche legate alle patologie in corso, su richiesta del MMG o dagli specialisti. Il servizio mensa periodicamente viene sottoposto a verifiche e controlli secondo la normativa HACCP e controlli per la prevenzione della Legionellosi.

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica per la qualità del Centro Residenziale e Diurno consiste nel perseguire con determinazione, nel breve e nel lungo termine, i seguenti obiettivi:

- maggior livello di qualità dei servizi forniti in relazione alle risorse disponibili;
- impegno alla soddisfazione delle esigenze degli ospiti, dei familiari e degli operatori;
- garanzia di aggiungere valore all'assistenza attraverso una professionalità in continuo sviluppo;
- motivazione e soddisfazione dei collaboratori .

Sono attivati programmi di valutazione e miglioramento delle attività. I programmi vengono selezionati in rapporto alle priorità individuate in seguito:

- alle indagini di verifica della soddisfazione verso gli ospiti , i familiari e gli operatori e presentate agli interessati;
- all'indagine di clima organizzativo dei dipendenti e collaboratori.

La struttura adempie agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute, all'ISTAT, e dalla Regione Toscana , ed è sottoposta a controllo e verifiche da parte della Commissione di vigilanza strutture della ASL, secondo la normativa prevista relativamente alla gestione e modalità organizzative della struttura e al monitoraggio dell'accreditamento.

DIMISSIONI DAL CENTRO RESIDENZIALE E DAL CENTRO DIURNO

Gli ospiti della struttura residenziale possono essere dimessi per trasferimento ad altra struttura d'accoglienza, per rientro in famiglia o per altri motivi valutati dall'UVM. Inoltre la dimissione può avvenire per allontanamento dell'ospite da parte della Direzione per gravi motivi:

- condotta dell'ospite gravemente incompatibile con la vita comunitaria;
- morosità nel pagamento della retta, reiterata nel tempo e senza motivazione valida.

Le dimissioni sono concordate con l'ospite e/o con chi lo rappresenta legalmente e con i Servizi Territoriali.

In mancanza di accordo sono comunicate, con preavviso di almeno 15 gg, alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai Servizi Territoriali.

ORGANO DI RAPPRESENTANZA: COSTITUZIONE, COMPOSIZIONE E FUNZIONAMENTO

È favorita e promossa nella RSA la partecipazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della struttura, finalizzata a garantirne il miglior funzionamento possibile. A questo scopo, viene costituito un organismo di rappresentanza per la tutela degli interessi degli ospiti. Tale organismo è composto:

- n. 2 rappresentanti degli ospiti della RSA
- n. 2 rappresentanti dei familiari degli ospiti della RSA
- n. 1 rappresentante del personale
- Il Direttore della struttura

I componenti dell'organismo di rappresentanza, ad eccezione del Direttore che ne fa parte di diritto, vengono eletti ciascuno dal proprio gruppo di appartenenza.

L'organismo rimane in carica per 2 anni.

Almeno 2 mesi prima della scadenza naturale dell'organismo di rappresentanza in carica, il Direttore della struttura si impegna a convocare l'assemblea degli ospiti e dei familiari.

In tali occasioni vengono eletti a maggioranza dei presenti i relativi rappresentanti.

Nel caso si rendano necessarie nel corso del biennio delle sostituzioni, si procede a nuova nomina come sopra.

Nell'ipotesi non si arrivi ad eleggere i rappresentanti nel numero sopra indicato, l'organismo si costituisce qualunque sia il numero di membri eletti, purché rappresentativo di tutti i gruppi presenti.

L'organismo di rappresentanza verifica e realizza proposte per l'organizzazione ed il funzionamento della struttura, avendo l'obiettivo di garantire la migliore qualità di vita possibile agli ospiti della stessa, in particolare:

- realizza la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e familiari nella gestione dei servizi ;
- verifica l'andamento del servizio e propone suggerimenti e proposte all'Amministrazione ;
- favorisce relazioni positive, di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione fra l'Amministrazione, gli ospiti ed il personale.

L'organismo di rappresentanza nella sua prima riunione, convocata dal Direttore della struttura, elegge a maggioranza degli aventi diritto al voto, un Presidente che assume le funzioni di coordinamento e di convocazione delle riunioni e che deve essere scelto tra i membri eletti come rappresentanti.

Il Presidente dell'organismo di rappresentanza può convocare gli incontri ogni volta lo ritenga opportuno e necessario, e comunque almeno una volta all'anno.

Il Direttore della Struttura, previo appuntamento, è disponibile ad incontrare i familiari o i rappresentanti legali degli ospiti per qualunque necessità possa emergere durante la permanenza dell'ospite in struttura.

LE PROCEDURE DI RECLAMO

Il Centro Residenziale e Diurno garantisce agli utenti e ai loro familiari la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. I reclami devono essere presentati, su apposito modulo, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il responsabile risponde comunque entro 15 giorni.

Qualora l'utente o gli altri soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal responsabile di struttura, possono rivolgersi al Dirigente dell'Area Sociale.

RINVIO

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi si fa riferimento al Regolamento Zonale dei Servizi Sociali approvato dal Consiglio Comunale con atto n.70 del 28/9/09, reperibile sul sito del Comune di Cortona www.comunedicortona.it, e alle Delibere di Giunta Comunale, approvate annualmente e all'“Accordo contrattuale per la definizione dei rapporti giuridici ed economici tra soggetti pubblici e soggetti gestori delle strutture socio-sanitarie accreditate per l'erogazione di prestazioni in favore di anziani non autosufficienti”, approvato dalla Giunta Comunale con atto n. 56/2016 ,in attuazione della Delibera di GRT n. 995/2016.