



Città di Lucca

CARTA DEI SERVIZI

Conforme alla Delibera della Regione Toscana n. 566 del 31/07/2006
(aggiornata al 25 settembre 2014)

R.S.A
Centro anziani “Monte S. Quirico”
“Pia Casa”
“Villa S. Maria”

Nucleo residenziale Alzheimer Monte S. Quirico
Comunità Adulti Inabili Pia Casa

Indice

Premessa

Capitolo 1 - Presentazione

Capitolo 2 - Mission

Capitolo 3 - Qualità del servizio

Capitolo 4 - Principi ispiratori e finalità del servizio

Capitolo 5 - Modalità di accesso e compartecipazione al costo del servizio

Capitolo 6 - Dimissioni

Capitolo 7 - Servizi offerti

Capitolo 8 - Assetto organizzativo interno

Capitolo 9 - Gestione delle informazioni e partecipazione

Capitolo 10 - Modalità di reclamo

PREMESSA

La Carta dei Servizi rappresenta per le strutture del Comune di Lucca l'impegno concreto a rispettare, nei rapporti con i cittadini, diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

La presente Carta dei Servizi si conforma al modello approvato con delibera della Regione Toscana n. 566 del 31/07/2006.

Il Comune di Lucca attraverso le tre R.S.A. presenti sul suo territorio accoglie ospiti anziani autosufficienti e non autosufficienti ultrasessantacinquenni e offre loro assistenza socio-assistenziale, sanitaria ed alberghiera.

Cap. 1
PRESENTAZIONE

Residenze per anziani auto e non autosufficienti.

Si hanno complessivamente quarantanove posti per persone autosufficienti di cui 18 alla Pia Casa, 6 a Villa S. Maria e 25 a Monte S. Quirico e 125 posti per persone non autosufficienti di cui 43 alla Pia Casa, 45 a Monte S. Quirico e 50 a Villa S. Maria.

Il servizio residenziale risponde quindi alle problematiche, sia delle persone che per le loro patologie sono state valutate dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) non autosufficienti, sia per quelle la cui valutazione è di autosufficienza, ma che si trovano in condizioni tali da non poter rimanere al loro domicilio.

R.S.A. CENTRO ANZIANI DI MONTE S. QUIRICO

La struttura è situata in zona collinare dell'immediata periferia di Lucca in via Dei Poveri Vecchi n. 342 in località Monte S. Quirico, telefono e fax 0583-442180/1 e-mail: msquirico@comune.lucca.it, la struttura è autorizzata ad accogliere n.25 persone autosufficienti e n.45 non autosufficienti (ultrasessantacinquenni) in camere singole doppie o triple.

È organizzata in modo da comprendere al suo interno un nucleo alzheimer predisposto per ospitare nove persone oltre ad offrire un'ospitalità rivolta al solo diurno, a tempo pieno o parziale per un massimo di tre ospiti, oltre ai posti residenziali previsti.

All'esterno ha un giardino che può essere agevolmente utilizzato dagli ospiti ed una cappella per le funzioni religiose.

I mezzi pubblici non arrivano direttamente alla struttura ma solo nelle immediate vicinanze.

R.S.A. PIA CASA

La struttura è situata nel Centro Storico di Lucca in via S. Chiara n. 6, telefono numero 0583- 442170/1 fax 0583- 490263 e-mail: piacasa@comune.lucca.it .

La struttura è autorizzata ad accogliere n. 18 persone autosufficienti e n. 43 non autosufficienti (ultrasessantacinquenni) in camere singole o doppie.

Al suo interno è presente una comunità per adulti inabili che accoglie fino ad un massimo di otto persone, che costituisce un nucleo distinto con

caratteristiche proprie e interventi diversificati rispetto alla R.S.A..
All'esterno sono presenti tre giardini all'interno di due antichi chiostri fruibili da parte degli anziani.

R.S.A. VILLA S. MARIA

La struttura si trova nell'immediata periferia di Lucca in Via di Fregionaia n. 692/a, telefono numero 0583-442875/6 fax 0583-328105 e-mail villasantamaria@comune.lucca.it

La struttura è autorizzata ad accogliere 50 persone non autosufficienti e 6 persone autosufficienti (ultrasessantacinquenni) in camere singole, doppie e triple.

L'edificio si trova in un contesto molto verde ed è dotato di un ampio giardino.

I mezzi pubblici non arrivano direttamente alla struttura, ma nelle immediate vicinanze.

Nelle tre RSA è prevista l'accoglienza temporanea di anziani non autosufficienti per un massimo di 60 giorni per dare sollievo alla famiglia (stress del caregiver) oppure permettere alla persona di rientrare nel nucleo di origine dopo aver recuperato la sua autonomia psico-fisica

Cap. 2 MISSION

La mission che caratterizza il servizio delle residenze per anziani del Comune di Lucca può essere identificata nella realizzazione di strutture che si qualificano come sostituto funzionale credibile della casa dell'anziano e del suo contesto socio-relazionale.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato alla qualità e dalla mission derivano i principi guida che governano l'assetto organizzativo ed operativo:

- personalizzazione dell'intervento

La qualità della vita delle persone anziane è determinata principalmente dalla capacità delle strutture di rispondere in modo adeguato alla specifica situazione di bisogno di ogni singolo ospite attraverso: il rispetto della

centralità e individualità della persona, il rispetto delle capacità e delle autonomie individuali, il rispetto del diritto ad essere informati ed ascoltati, il rispetto della globalità della persona.

- Integrazione multidisciplinare

Nelle strutture viene adottato un approccio alla persona di tipo globale e una metodologia che privilegia il lavoro di equipe. Le diverse figure professionali modulano il proprio specifico intervento in integrazione con gli altri ruoli, condividono gli obiettivi ed individuano comuni strategie e modalità di relazione nei confronti dell'anziano e dei suoi familiari.

- Integrazione delle strutture con la rete dei servizi

La struttura si pone come articolazione funzionale all'interno della rete dei servizi agli anziani ed è quindi aperta ed integrata con il territorio di riferimento, favorendo l'apporto di molteplici e differenziati soggetti (istituzioni, associazioni, singoli volontari, ecc.); Tra questi assumono particolare valore nella cura dell'anziano i familiari degli utenti e tutti i caregiver, cioè tutte le figure significative nella storia dell'anziano stesso.

Cap 3

QUALITA' DEL SERVIZIO

Gli obiettivi di qualità:

- rispondere ai bisogni delle persone;
- tutelare i loro diritti e richiedere la loro partecipazione;
- erogare un servizio di buon livello organizzativo;
- erogare un servizio di un buon livello tecnico operativo;
- ricercare efficienza ed efficacia.

Gli standard di qualità:

- In relazione alla recente normativa sull'accreditamento le strutture adotteranno indicatori di qualità alla fine di ogni anno e disponibili presso la Direzione della struttura stessa
- Sono inoltre allegati i questionari di rilevazione del gradimento del servizio.

PRINCIPI ISPIRATORI E FINALITA' DEL SERVIZIO

Il Comune di Lucca riconosce agli ospiti delle sue strutture, ai loro familiari e agli organismi accreditati di volontariato e di rappresentanza la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia:** al momento dell'ingresso viene predisposto un progetto personalizzato, concordato e condiviso (ove possibile), con l'ospite e con la sua famiglia in modo da fornire risposte adeguate alle necessità di ciascuno.
Alla stesura del progetto partecipano i rappresentanti di tutte le figure professionali operanti nelle strutture. Il progetto viene ciclicamente rivisto e modificato ove necessario.
- **Indipendenza:** l'ospite è libero di prendere le sue decisioni personali nel rispetto delle altre persone, degli operatori e delle regole della civile convivenza, se necessario viene sostenuto al fine di mantenere la propria indipendenza nel rispetto della privacy, della dignità e dello stile di vita.
- **Privacy:** le informazioni personali, la documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti, le certificazioni mediche, i progetti personalizzati, i dati relativi ai redditi, alle pensioni, alle invalidità ecc. sono trattati nel rispetto della normativa vigente.
- **Professionalità:** tutto il personale operante nelle strutture ha i titoli professionali per svolgere le mansioni assegnate, frequenta i corsi di formazione previsti e gli incontri di supervisione, ogni nuova assunzione è preceduta da un'attenta verifica dei requisiti, richiesti nello specifico ruolo.
- **Protezione:** sono previsti specifici protocolli per tutelare il benessere, la sicurezza e la salute degli ospiti e degli operatori, il rischio di incidenti o danni agli utenti o al personale è ridotto al minimo.
- **Cura degli oggetti personali:** gli oggetti personali sono protetti durante il periodo di permanenza, per quanto riguarda gli oggetti d'oro o particolarmente preziosi, si preferisce che i parenti si adoperino affinché la custodia degli stessi non sia demandata alla struttura, solo in casi particolari possono essere lasciati in custodia alla Responsabile della R.S.A..
- **Qualità del servizio:** il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità, viene erogato attraverso cooperative certificate ISO 9001: 2008 in tema di qualità e ISO 14001: 2004 in tema ambientale e SA

8000:2007 con un monitoraggio costante da parte dei responsabili del Comune di Lucca sul livello delle prestazioni erogate.

- **Apprezamenti e reclami:** l'utente, i familiari, i servizi sociali, le associazioni di tutela possono esprimere i loro apprezzamenti o i loro reclami attraverso la compilazione degli appositi moduli. A salvaguardia dell'anonimato tali moduli possono essere firmati o meno e inseriti nel contenitore posto all'ingresso delle strutture.
- **Partecipazione:** è garantita la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative attraverso momenti d'informazione, incontro e verifica con i responsabili delle strutture. Presso ogni struttura sono attivi i comitati di partecipazione composti da rappresentanti di tutte le componenti della struttura stessa (ospiti, familiari, operatori, volontari).

Cap 5

MODALITA' DI ACCESSO E COMPARTICIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO

I cittadini interessati all'inserimento presso una R.S.A. del Comune di Lucca, possono rivolgersi al Segretariato Sociale in via S.Giustina, 6 Palazzo Orsetti tel. 0583/442554 segretariatosociale@comune.lucca.it oppure, se già in carico ai Servizi Sociali, direttamente al distretto di appartenenza o ai Punti Insieme.

Distretti sociali:

Lucca Centro e Monte S. Quirico, Via delle Sette arti n.7 centro storico tel. 0583- 919548

S. Anna e S. Concordio, Via.Einaudi – S.Anna tel. 0583 - 442897

S. Vito, via G.B. Giorgini n.22 tel. 0583-445950/51

Ponte a Moriano, via Vecchiacchi n.17 tel. 0583-445931

L'assistente sociale dopo aver raccolto la domanda ed aver elaborato il progetto sociale, attiva l' Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) per la definizione del progetto definitivo, integrato con la parte sanitaria anche in merito alla non autosufficienza.

Qualora il progetto (PAP) lo preveda, si procede all'inserimento in una delle strutture del Comune di Lucca, in funzione della disponibilità dei posti.

Qualora le strutture fossero al completo si genera una lista di attesa. Le priorità di inserimento si basano sulla combinazione della situazione

sanitaria e quella socio-economica familiare dell'anziano. Attualmente tali criteri sono definiti con atto dirigenziale del Comune di Lucca n.794 del 4.09.2008

In base al progetto regionale sulla non autosufficienza sono possibili dei ricoveri di sollievo per un periodo massimo di 60 giorni da richiedersi sempre attraverso il Servizio Sociale o i Punti Insieme.

La retta di ricovero stabilita dall'Amministrazione Comunale ammonta attualmente ad euro 63,00 giornaliera.

La quota di contribuzione per gli ospiti autosufficienti è determinata in base al Regolamento Comunale tenendo conto dei redditi dell'anziano e delle certificazioni ISEE dei familiari tenuti per legge.

La quota di contribuzione per gli ospiti non autosufficienti è determinata in base alla normativa regionale sull'ISEE estratto dell'anziano, sulle altre indennità percepite (es. accompagnamento) e, qualora non si raggiunga la copertura della retta di euro 63,00 giornaliera, dell'ISEE estratto del coniuge e dei figli se presenti.

Nel caso in cui l'ospite corrisponda la retta intera sono previste le seguenti riduzioni:

- retta giornaliera di euro 21,00 in caso di ricovero ospedaliero;
- retta giornaliera di euro 42,00 per assenze concordate superiori a 3 giorni.

Cap.6

DIMISSIONI

Decadono dal diritto di permanenza nella struttura gli ospiti che:

- si allontanano dalle residenze per più di 30 giorni senza aver ottenuto preventiva autorizzazione;
- contraggono una morosità pari a mesi tre, salvo deroghe autorizzate;
- infrangono in maniera grave o continuativa le norme contenute nel Regolamento Comunale, nel Regolamento interno e nella presente Carta dei Servizi;
- scadenza del termine autorizzato nel caso di ricovero temporaneo;
- richiesta scritta da parte dell'ospite e/o di un familiare, con preavviso di 7 gg. alla Responsabile della struttura che provvede a comunicare la richiesta al Servizio sociale di provenienza dell'anziano.

Cap. 7

SERVIZI OFFERTI

Assistenza infermieristica

Ventiquattro ore su ventiquattro è prevista la presenza di uno o più infermieri, in grado di somministrare le terapie ed all'occorrenza fare intervenire il 118.

Il personale infermieristico assicura attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta e approvvigionamento di farmaci ed ausili medico chirurgici
- costante e diretto rapporto con il medico curante e i medici specialistici
- indirizzo e coordinamento del lavoro degli addetti all'assistenza e raccordo con le altre figure professionali.

Servizio socio educativo e di animazione

L'Educatore favorisce i rapporti interpersonali fra gli ospiti e opera in sinergia con tutte le altre figure professionali per garantire interventi personalizzati.

Contribuisce a determinare un clima di serenità e di fiducia reciproca, intervenendo nella gestione delle dinamiche di gruppo e nelle relazioni tra ospiti, operatori e familiari.

Programma le attività giornaliere dell'anziano, sia a livello individuale che collettivo, favorisce i rapporti tra l'anziano e la famiglia curando in modo particolare il momento dell'ingresso.

Organizza le attività di animazione, sia all'interno che all'esterno della struttura, anche con il coinvolgimento del volontariato.

Assistenza alla persona

È erogata da addetti all'assistenza qualificati che assicurano:

- L'aiuto all'anziano per tutte le attività quotidiane quali: alzarsi, vestirsi, igiene personale, abbigliamento e cura della persona ecc.
- Interventi per il mantenimento delle autonomie degli ospiti.
- Partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.
- Il personale di assistenza è presente nella struttura nell'arco delle ventiquattro ore.

Riabilitazione funzionale

Il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona e il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, interviene inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana.

Indirizza e supporta il personale nella gestione delle attività assistenziali ed in alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione).

Prestazioni alberghiere

Vitto: è fornito dalla cucina centralizzata presente nella struttura di Monte S. Quirico e distribuito in appositi contenitori per mantenere inalterato il calore delle pietanze, alle altre due strutture.

Quando il medico ritenga necessario seguire un regime dietetico particolare, il vitto dell'ospite sarà preparato seguendo quanto prescritto.

In ogni RSA è presente una cucina che serve per la preparazione delle colazioni, delle merende e per lo smistamento del cibo proveniente da Monte S. Quirico.

Lavanderia: gli indumenti degli ospiti sono lavati presso la lavanderia centralizzata che si trova alla Pia Casa.

Pulizia degli ambienti: più volte al giorno vengono fatte le pulizie degli ambienti dagli appositi addetti.

Servizi parrucchiere uomo donna, estetista, podologo

I servizi di parrucchiere uomo donna, estetista e podologo sono garantiti a tutti gli ospiti e sono compresi nella retta mensile.

Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dal medico di famiglia; nei giorni pre-festivi e festivi o durante la notte, in caso di bisogno interviene la guardia medica.

Visite mediche specialistiche ed analisi strumentali

Quando gli ospiti, su richiesta del medico curante, necessitano di visite specialistiche (dentista, ginecologo, cardiologo ecc), l'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita e l'ambulanza o altro mezzo idoneo al trasporto dell'anziano, ma solo se dovuto in base ai regolamenti ASL. Un

operatore addetto accompagnerà l'ospite alla visita e lo riaccompagnerà presso la RSA.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.

Ricoveri in ospedale

In caso di ricovero in ospedale sono immediatamente avvisati i familiari e l'ospite è accompagnato da un operatore che rimane fino alla sua sistemazione nel reparto (se non sono presenti i familiari). L'assistenza da parte degli operatori della struttura durante il ricovero in ospedale non è prevista: l'assistenza sanitaria è garantita dal personale ospedaliero, quella assistenziale è a cura dei familiari.

Il personale della RSA durante il ricovero mantiene i rapporti con l'ospite e l'ospedale, monitorizza le condizioni di salute e garantisce i cambi della biancheria personale.

Farmaci

L'approvvigionamento dei farmaci è assicurato dalla struttura; l'onere per l'acquisizione di prodotti farmaceutici di classe C, parafarmaceutici e prodotti da banco, prescritti dai medici di medicina generale, è a carico degli ospiti salvo quanto riconosciuto, agli esiti delle valutazioni del Servizio Sociale Professionale, per i cittadini in condizione di bisogno.

Assistenza sociale

L'Assistente Sociale competente per territorio di provenienza dell'ospite, garantisce l'assistenza sociale anche attraverso la cura dei rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio familiare di appartenenza dell'anziano.

Libertà di culto

Ogni ospite è libero di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Servizio funebre

E' a totale carico dei familiari, compresa l'individuazione dell'agenzia funebre da incaricare per il servizio.

Cap. 8

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

Il responsabile della R.S.A. è un dipendente del Comune di Lucca che ha il compito di garantire il benessere psico-fisico degli ospiti, di vigilare sulla qualità delle prestazioni e sull'organizzazione del servizio, di curare le relazioni con i servizi sociali e le famiglie degli ospiti.

Il restante personale è dipendente, ad oggi, dalla Cooperativa KCS caregiver ed così composto:

Monte S. Quirico	Pia Casa	Villa S. Maria
Capo servizio	Capo Servizio	Capo servizio
5 educatori	1 educatore- coordinatore dei servizi e 6 educatori	4 educatori
6 infermieri	7 infermieri	6 infermieri
2 fisioterapisti	2 fisioterapisti	2 fisioterapisti
25 addetti all'assistenza	22 addetti all'assistenza	22 addetti all'assistenza
19 addetti ai servizi ausiliari	21 addetti ai servizi ausiliari	14 addetti ai servizi ausiliari
1 parrucchiera	2 parrucchiere	1 parrucchiera
1 estetista/podologo	1 estetista/podologo	1 estetista/podologo
1 coordinatore dei servizi infermieristici		

Cap. 9

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Informazioni dettagliate sullo stato di salute psico-fisico ed eventuali altre notizie relative agli ospiti possono essere richieste al medico curante, agli infermieri, agli educatori e al responsabile della struttura, secondo le rispettive competenze.

Non sono previsti orari di apertura per le visite da parte dei parenti e amici, la struttura è sempre aperta dalle ore 7.00 alle ore 21.00. Alle persone in visita è comunque richiesto:

- rispetto della riservatezza degli altri ospiti;
- comportamento rispettoso nei confronti del personale, eventuali contestazioni devono essere fatte al responsabile della struttura;
- non soggiornare nelle camere durante il riposo;
- evitare di alimentare gli ospiti fuori dai pasti senza informare l'infermiere e sentirne il parere;
- non introdurre bevande alcoliche senza l'autorizzazione dell'infermiere e comunque consegnarle al personale in servizio;
- è consentita la presenza dei parenti in refettorio durante i pasti nel rispetto del proprio familiare e degli altri ospiti;
- gli ospiti possono ricevere in qualsiasi momento le telefonate dai parenti, meglio però nel seguente orario: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00.
- in caso di condizioni sanitarie critiche può essere concordata la presenza dei familiari durante la notte.

Diritto di partecipazione Organismo di rappresentanza

Presso ogni Struttura è istituito un Organismo di Rappresentanza formato da rappresentanti di tutte le componenti della struttura stessa, per la tutela dei diritti degli ospiti e per favorire la partecipazione e la collaborazione degli ospiti, dei familiari e del volontariato alla gestione sociale dei servizi offerti e alla organizzazione della vita comunitaria.

Tale organismo dura in carica due anni ed è costituito:

- dal Responsabile della struttura;
- da due ospiti eletti dagli anziani stessi;
- da due persone elette fra i familiari degli ospiti a seguito di un'assemblea ad hoc convocata;
- da un educatore della struttura
- da una persona che opera all'interno della struttura designata dal Volontariato

Cap. 10

MODALITA' DI RECLAMO

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, 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.

Le modalità di segnalazione o reclamo possono essere verbali, direttamente al Responsabile della struttura o al Dirigente del Servizio Sociale, tramite lettera scritta da indirizzare ai servizi sociali del Comune di Lucca, Via S. Maria Corteorlandini n. 6, tramite compilazione di apposito modulo a disposizione presso ogni struttura.

Il Responsabile provvede a dare immediata risposta a segnalazioni e reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predispone l'attività istruttoria.