

Approvato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 37 del 3 dicembre 2025

REGOLAMENTO

ASP Lodovico Martelli



Casa Argia

Via San Romolo 1
50063 Figline e Incisa V.no (FI)

Casa Martelli

Via della Resistenza 99
50063 Figline e Incisa V.no (FI)



CONTATTI

Tel 055-951097 - Fax: 055 0356912

E-MAIL: info@aspmartelli.it Pec aspmartelli@pec.it

Sito Internet: www.aspmartelli.it



Sommario

1. FINALITÀ E UBICAZIONE.....	3
1.1 FINALITÀ.....	3
1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE.....	3
2. AMMISSIONI E DIMISSIONI.....	5
2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE	5
2.2 DIMISSIONI	6
3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA STRUTTURA.....	7
3.1 GESTIONE.....	8
3.2 PRESTAZIONI EROGATE	9
3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI.....	11
4. COMPOSIZIONE RETTA.....	13
4.1 CORRESPONSIONE RETTA	14
5. VITA COMUNITARIA.....	15
5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA	15
5.2 GIORNATA TIPO.....	15
5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA	16
6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA.....	17
6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA.....	17
6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO.....	18
6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	18
7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE.....	19
7.1 DOCUMENTAZIONE	19
7.2 TRATTAMENTO DEI DATI.....	19
8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA	19

1. FINALITÀ E UBICAZIONE

1.1 FINALITÀ

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Lodovico Martelli (di seguito ASP), le cui origini risalgono agli inizi del '900, opera nel campo dell'assistenza sociosanitaria, educativa e riabilitativa nei confronti di persone anziane e con disabilità sia in regime residenziale che diurno.

Le attività dell'ASP sono finalizzate all'accoglienza temporanea o permanente di persone anziane/con disabilità le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e sanitario non possono trovare soluzioni nell'ambito della famiglia o dei servizi territoriali.

Gli obiettivi che la ASP persegue sono volti a limitare la dipendenza e l'emarginazione dei soggetti assistiti, a tutelarli da processi invalidanti fisici e psicologici, privilegiando l'intervento preventivo e riabilitativo, a mantenere l'utente il più possibile nel proprio contesto socio-ambientale, salvaguardando i rapporti familiari e le più ampie relazioni sociali.

All'Azienda fanno capo le seguenti attività per complessivi n. 110 posti:

- N.1 R.A. Residenza Assistita per anziani autosufficienti
- N.2 R.S.A. Residenza sanitaria assistita per anziani non autosufficienti
- N.1 Centro Diurno per anziani non autosufficienti

La ASP Centro Residenziale Lodovico Martelli si compone di due *unit business* inserite in due fabbricati che distano tra loro poche centinaia di metri:

- RSA Martelli, cosiddetta **Casa Martelli**, che ospita persone autosufficienti e persone non autosufficienti nel modulo base
- RSA S. Romolo, cosiddetta **Casa Argia** che comprende un nucleo base, un nucleo/modulo cognitivo comportamentale (M3) ed il Centro Semiresidenziale S. Romolo per anziani non autosufficienti

La ASP Martelli, in regime di appalto, si avvale della Coop. Sociale G. Di Vittorio per i servizi generali e per i servizi socioassistenziali, come ad esempio l'assistenza sociosanitaria, educativa e riabilitativa.

Per gli ingressi convenzionati (con quota sanitaria a carico della ASL competente), il servizio potrà essere attivato in relazione ad un bisogno specifico legato ad un progetto assistenziale personalizzato elaborato dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) / Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD).

1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE

La ASP Centro Residenziale Lodovico Martelli, come detto, si compone di due fabbricati, *Casa Martelli* e *Casa Argia*, entrambe nel comune di Figline e Incisa Valdarno, inserite nel contesto cittadino centrale e si trovano a poche centinaia di metri di distanza tra loro. L'ubicazione favorisce un buon scambio sociale con il territorio. La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici in modo da consentire agli utenti un facile contatto con l'ambiente esterno ed un agevole accesso a tutti i servizi comunitari e pubblici.

Le strutture presentano caratteristiche diverse.

Casa Martelli

è ubicata in via della Resistenza 99

L'immobile è di proprietà della ASP, con una superficie di circa 3000 mq ed è articolato su 4 piani.

L'accessibilità alla struttura è assicurata da una idonea segnaletica che individua i percorsi esterni ed interni. La segnaletica è leggibile anche a distanza e di facile comprensione.

L'accesso alla struttura avviene prioritariamente da via della Resistenza, dove si trova un ampio parcheggio ad uso esclusivo della struttura, ma è possibile accedervi anche da via Petrarca.

Inaugurata agli inizi del '900, la residenza è dotata di un ampio giardino ed una ampia corte di esclusiva pertinenza a libero accesso dei residenti e loro familiari. Entrambi vengono di sovente utilizzati per organizzare feste ed eventi ricreativi aperti anche alla cittadinanza.

Il giardino anteriore presenta dei giochi per bambini che lo possono rendere uno spazio intergenerazionale.

Nel cortile esterno sono presenti un gazebo in legno, arredi da giardino e un barbecue per facilitare momenti ricreativi di socializzazione e la realizzazione di eventi

Nella struttura, con accesso anche indipendente, è presente una piccola chiesa all'interno della quale vengono svolte le funzioni religiose aperte anche all'esterno.

Al primo piano, adiacente agli spazi dedicati alla segreteria, è presente un salone polifunzionale, SALA CASAGRANDE, uno spazio attrezzato, usato sia per le attività ricreative quotidiane degli ospiti (giochi, musica, laboratori, feste a tema, ecc.), sia come sala per eventi speciali (pranzi delle feste, eventi familiari, ecc.) e riunioni (incontri con i familiari, formazione del personale). Un luogo dove socializzazione e stimolo cognitivo contribuiscono al benessere generale degli anziani, integrando momenti di svago con routine familiari e attività culturali. Occasionalmente, anche su richiesta, è a disposizione per associazioni del territorio per eventi ed incontri.

Sempre al primo piano di Casa Martelli, è presente uno spazio dedicato all'esposizione di opere d'arte denominato GALLERIA D'ARTE TORRICELLI, un luogo dove, artisti del territorio e residenti della struttura, possono dare visibilità ai propri lavori artistici.

Al piano terra è presente la palestra, uno spazio attrezzato con piccoli e grandi attrezzi, dedicati alla fisioterapia ed alla riabilitazione degli ospiti anziani. Uno spazio fondamentale per il recupero motorio, il mantenimento cognitivo e il benessere generale, dove vengono svolte attività individuali e di gruppo gestite da personale specializzato.

E' presente un centro cottura adibito alla preparazione dei pasti per entrambe le strutture e messo a disposizione per eventuali richieste da parte di utenti esterni e/o per prestazioni attivate dai Servizi Sociali.

E' presente una lavanderia interna per il lavaggio e lo stoccaggio degli indumenti personali dei residenti di entrambe le strutture

Casa Argia

è ubicata in via S. Romolo 1

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro con una superficie di circa 3000 mq ed è articolato su 4 livelli.

La RSA ed il Centro Diurno, già a gestione diretta della USL 20/B, sono in concessione alla ASP da parte della ASL Toscana Centro dai primi anni 2000.

L'accessibilità alla struttura è assicurata da una idonea segnaletica che individua i percorsi esterni ed interni. La segnaletica è leggibile anche a distanza e di facile comprensione.

L'accesso alla struttura avviene da via S. Romolo dove si trova un ampio parcheggio ad uso esclusivo.

La residenza è dotata di un ampio cortile collegato ad un GIARDINO "ALZHEIMER" di esclusiva pertinenza specificamente progettato per persone con demenza che offre stimoli cognitivi e motori in un ambiente sicuro e privo di barriere. L'obiettivo è migliorare il benessere psicofisico, ridurre agitazione e disorientamento, stimolare la memoria e favorire la socializzazione attraverso attività mirate come il giardinaggio o incentivare stimoli sensoriali correlati ai colori e i profumi delle piante. Importante anche l'uso e l'attenzione a terapie di tipo non farmacologico e al riguardo è stata installata una pergola vibro-acustica per la presa in carico dei disturbi del comportamento.

Nel cortile esterno sono presenti un gazebo in legno, arredi da giardino e un barbecue per facilitare momenti ricreativi di socializzazione e la realizzazione di eventi

All'interno della struttura invece si trova una "SOFT-ROOM" ovvero una stanza che offre un ambiente multisensoriale controllato e rilassante per stimolare i cinque sensi (vista, udito, tatto, olfatto, gusto) con l'obiettivo di promuovere il benessere psicofisico e prendersi carico dei disturbi del comportamento che possono insorgere in persone con demenza

All'ultimo piano invece, è presente una palestra dove gli utenti possono effettuare sedute di riabilitazione motoria seguiti da personale qualificato.

2. AMMISSIONI E DIMISSIONI

2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

Casa Martelli e *Casa Argia* sono organizzate per l'accoglienza di persone anziane non autosufficienti e con disabilità. In particolare, *Casa Martelli* ha la possibilità di ospitare anche persone anziane autosufficienti.

L'inserimento in struttura può avvenire sia per progetti temporanei che definitivi.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

Ogni persona che desidera essere inserita deve presentare domanda utilizzando l'apposita modulistica reperibile sia direttamente in struttura sia sul sito internet (www.aspmartelli.it). In base alla disponibilità dei posti le persone in lista verranno successivamente contattate ed invitate a dare conferma dell'ingresso entro 2 giorni.

Le due strutture, *Casa Martelli* e *Casa Argia*, sono autorizzate al funzionamento e accreditate ai sensi della normativa regionale. L'ASP è convenzionata con l'Azienda USL Toscana Centro per l'ingresso delle persone anziane non autosufficienti in possesso del titolo di acquisto ai sensi della DGRT 995/2016 e ss.mm..

È tuttavia prevista la possibilità di accedere alla struttura in forma privata.

Qualora l'ingresso avvenga in regime convenzionale con il riconoscimento del voucher/buono servizio/titolo di acquisto erogato dalla ASL/SdS/Comune, l'ammissione dell'assistito nella residenza/centro diurno, avviene secondo le modalità previste dalla normativa toscana (L.R. 66/2008 e ss.mm.). L'ammissione avviene sulla base di un Progetto Personalizzato di Assistenza (PAP), redatto

dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare della zona/SDS competente ed è confermata con l'invio alla struttura di:

- ✓ impegnativa rilasciata dai servizi sociosanitari dagli Enti territorialmente competenti (SdS/COMUNE/ASL),
- ✓ Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione,
- ✓ schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate.

Il Direttore della struttura, in accordo con lo staff di direzione, contatterà l'interessato, un suo familiare e/o il suo rappresentante legale e/o il case-manager per concordare la data e la modalità di ingresso in struttura, presentare i servizi offerti e concordare eventuale visita della struttura. In quel contesto verrà fornito all'interessato o suo rappresentante la lista dei documenti da compilare, nei giorni antecedenti l'ingresso. Dovranno essere forniti tutti quei documenti e informazioni ritenuti importanti, attinenti alla salute della persona e dovrà essere compilata la scheda sanitaria da parte del MMG. In caso di ingresso di persona autosufficiente è richiesta un'attestazione della sussistenza del requisito da parte del MMG.

Tale documentazione dovrà essere riconsegnata direttamente alla struttura nei tempi e orari stabiliti, prima comunque del giorno d'ingresso.

Al momento dell'ingresso sarà aperta la Cartella Personale e saranno consegnate copie del presente Regolamento e della Carta dei Servizi dove sono indicate le principali caratteristiche di funzionamento e le informazioni, suscettibili di variazione, della R.S.A. e del CD. Durante l'incontro verrà consegnata e sottoscritta l'impegnativa di ingresso oltre ad altra documentazione amministrativa.

Alla persona inserita in struttura residenziale sarà assegnato un posto letto, secondo la valutazione che terrà conto dei bisogni specifici della persona quali condizioni cliniche, sesso, etc. L'ospite avrà a propria disposizione un comodino, un armadio oltre ad un ulteriore spazio per sistemare abbigliamento, bagagli e quanto altro non sia possibile contenere nei mobili della camera. L'utente potrà, per quanto compatibile con la normativa di riferimento, arredare la stanza con oggetti e/o arredi personali.

Alla persona inserita presso il Centro Diurno/Struttura Semiresidenziale, verrà assegnato un armadietto dove contenere i propri oggetti personali.

Nei successivi 30 giorni dall'inserimento del nuovo ospite e comunque entro la fine del periodo di osservazione, gli operatori della struttura predispongono il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), definendo quindi gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi. Il progetto è condiviso con l'interessato e/o ai familiari e/o rappresentante legale, con il case-manager, il MMG o altri professionisti coinvolti nel PAI.

2.2 DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti sono previste nelle seguenti eventualità:

- ✓ scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea,
- ✓ inserimento in una diversa struttura o in struttura a diversa intensità assistenziale,
- ✓ richiesta di dimissioni volontarie comunicandolo alla struttura con un preavviso di almeno 15 giorni.

(in caso contrario la retta è dovuta per il numero di giorni suddetto).

- ✓ gravi infrazioni del regolamento interno,
- ✓ accertata morosità del pagamento della retta a carico dell'assistito. In caso di inserimento in convenzione verrà richiesta la presa in carico ai servizi competenti
- ✓ per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito e/o dei suoi familiari con la struttura e/o con gli altri assistiti. In caso di inserimento in convenzione, tale incompatibilità deve essere comprovata da relazione del direttore della struttura e inviata ai servizi competenti.

In caso di dimissioni di persona inserita in regime convenzionale, la struttura si impegna a farne comunicazione tempestiva agli enti competenti.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. Tuttavia, in mancanza di accordo, le dimissioni sono comunicate con un preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali. Nella retta del mese di riferimento verrà addebitato il giorno di dimissione.

Al momento della dimissione vengono rilasciati al familiare o al rappresentante legale i documenti originali personali e sanitari e su richiesta eventuale altra documentazione.

La struttura provvede, tempestivamente, all'aggiornamento del portale regionale.

3. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA STRUTTURA

Le *due residenze* sono organizzate per l'accoglienza di persone anziane, le quali non possono essere assistite al proprio domicilio e necessitano di assistenza continuativa o temporanea.

Il *Centro Diurno* è organizzato per accogliere anziani non autosufficienti che, pur essendo assistiti a domicilio, necessitano di un supporto diurno.

Le strutture sono autorizzate al funzionamento, ai sensi della normativa vigente, per:

- *Casa Martelli*

- n. 49 posti letto per non autosufficienti - modulo base
- n. 11 posti letto per autosufficienti
- n. 2 posti per accogliere in via temporanea ed a seguito di particolari situazioni di emergenza, personae autosufficienti segnalate dai Servizi Sociali del Valdarno Fiorentino

Per garantire un'assistenza personalizzata e professionale, *Casa Martelli* è suddivisa in 4 nuclei (Nucleo Arcobaleno, nucleo Rugiada, Nucleo Aurora e Nucleo Maestrato).

- *Casa Argia*

- n. 31 posti letto per anziani non autosufficienti - modulo base
- n. 7 posti letto per anziani non autosufficienti - mod. per disturbi cognitivi comportamentali - M3
- n. 10 posti per Centro Diurno – Semiresidenziale per anziani non autosufficienti

Per garantire un'assistenza personalizzata e professionale, *Casa Argia* è suddivisa in 2 nuclei (Nucleo Girasole, Nucleo Filo di Arianna) e il Centro Semiresidenziale S. Romolo comunemente chiamato Centro Diurno Il Papavero

3.1 GESTIONE

L'A.S.P. Martelli è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona dotata di autonomia gestionale. L'Azienda non ha finalità di lucro e adotta un sistema di contabilità economico-patrimoniale finalizzato al pareggio di bilancio.

- Organi di indirizzo: -Consiglio di Amministrazione-Presidente
- Organi di Gestione: -Direttore
- Organi di controllo: -Collegio dei Revisori

La Direzione della struttura fa capo alla ASP. Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione.

La ASP mantiene la competenza in merito alle procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività, nonché la gestione economico-finanziaria della struttura connessa alla retta.

La ASP si avvale, per la gestione delle attività, del personale e dei servizi messi a disposizione dalla Cooperativa Di Vittorio, in virtù del contratto di appalto.

Anche per la ristorazione la ASP si avvale del personale e dei servizi messi a disposizione dalla Sodexò S.p.A. in virtù del contratto di appalto.

In struttura sono erogati i seguenti servizi

- ✓ servizio infermieristico
- ✓ servizi di assistenza alla persona
- ✓ servizio di pulizia
- ✓ servizio di ristorazione
- ✓ servizio di lavanderia biancheria ed indumenti personali
- ✓ servizio educativo e/o di animazione
- ✓ servizio di riabilitazione/fisioterapico
- ✓ servizio di parrucchiere
- ✓ servizio di podologia
- ✓ servizio specialistico geriatrico
- ✓ assistenza religiosa
- ✓ psicologa
- ✓ musicoterapia
- ✓ servizio di manutenzione interna
- ✓ servizio di segreteria, portineria e centralino

3.2 PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni alberghiere:

- ✓ RISTORAZIONE – Viene fornita da Sodexo S.p.A. e preparato, per entrambe le strutture, nel punto cottura interno alla ASP presente presso *Casa Martelli*. Il menù è validato dai competenti uffici della AUSL TC, è vario ed alternato e garantisce scelta di piatti caldi e freddi. Il menù, articolato su 4 settimane presenta una doppia scelta di primo, di secondo e di contorno sia a pranzo che a cena oltre alle alternative sempre a disposizione. Il menù è reso noto con sufficiente anticipo per consentirne la scelta. È garantita la possibilità di seguire diete particolari in relazione allo stato di salute. Nelle strutture è presente una cucina utilizzata per lo smistamento dei pasti ad uso esclusivo del personale. All'interno di ogni nucleo è presente un distributore di acqua naturale e gassata e sono presenti dei distributori di bevande calde utilizzate per colazioni e merende o al bisogno.
- ✓ SERVIZIO LAVANDERIA E GUARDAROBA – La biancheria piana viene fornita e lavata a cura di Sogesi S.p.A.. La fornitura della biancheria piana è quotidianamente garantita in quantità tale da assicurare un servizio decoroso e adeguato alle esigenze dell'ospite. Gli indumenti personali sono identificabili attraverso l'applicazione di un'etichetta di contrassegno. Gli indumenti personali degli ospiti di entrambe le strutture vengono lavati presso la lavanderia interna presente a *Casa Martelli*.
- ✓ PULIZIE DEGLI AMBIENTI – Le pulizie dei locali interni ed esterni vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti secondo un piano di pulizie ordinarie e straordinarie. Il servizio di pulizia e sanificazione provvede durante la settimana a garantire la salubrità degli ambienti attraverso una pulizia accurata della residenza e di tutte le stanze, garantita anche grazie alla presenza di profumatori ambientali. Tutti i prodotti/attrezzature/macchinari sono coerenti con i principi di ecosostenibilità e basso impatto ambientale in linea con ISO 14001:2015. Tutti i prodotti sono conformi alle normative igieniche e rispettano l'ambiente (EU-ECOLABEL).

Servizi alla persona:

- ✓ ASSISTENZA INFERMIERISTICA – L'infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94). Mantiene un costante e continuo rapporto con il medico curante. Cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal Medico. Inoltre, l'infermiere assicura una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona garantendo la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale della persona. L'infermiere è presente in struttura per un totale di ore 21 giornaliere nell'arco orario dalla 7:00 alle 20:00 (*Casa Argia*) 20:30 (*Casa Martelli*)
- ✓ ASSISTENZA ALLA PERSONA – È erogata da operatori addetti all'assistenza (OSS/ADB) che supportano la persona nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo per le sue peculiarità fisiche, psichiche e nel rispetto del mantenimento delle autonomie. Assicurano quotidianamente l'igiene e la pulizia della persona, il bagno assistito, la vestizione, la preparazione al riposo notturno, l'assistenza ai pasti, uso di accorgimenti e di ausili per le attività di vita quotidiana, la sorveglianza diurna e notturna sulle 24 ore giornaliere. Tutte le attività di assistenza e cura alla persona sono espletate con comportamenti e procedure atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

- ✓ ATTIVITÀ RIABILITATIVA – E' gestita dai fisioterapisti in base a programmi fisioterapici finalizzati al mantenimento e al recupero di fasi acute e croniche, alla situazione dell'ospite e ai Programmi Riabilitativi Individuali (PRI) contenuti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI). Il fisioterapista è PRESENTE in struttura dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì in base alla programmazione dei turni e il sabato dalle 8:30 alle 11:30
- ✓ ATTIVITÀ EDUCATIVA E DI ANIMAZIONE – È un servizio che viene svolto da personale qualificato che, tenendo conto degli interessi degli ospiti e dei loro problemi sanitari e funzionali, si pone degli obiettivi di mantenimento/recupero delle autonomie attraverso varie attività individuali o di gruppo. L'EDUCATORE/animatore è presente in struttura dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì e sabato dalle 9:00 alle 12:00.
- ✓ PARRUCCHIERA/BARBIERE/PODOLOGO – Sono assicurati i servizi di barbiere/parrucchiere e podologo/pedicure a tutti gli ospiti. La parrucchiera è presente a Casa Martelli dal lunedì al sabato dalle 14:00 alle 17:00 mentre a Casa Argia dal martedì al sabato con orario dalle 14:00 alle 17:00 offrendo la possibilità di accedere al servizio con cadenza settimanale. Il servizio di podologia è presente nelle strutture per complessivi 3 accessi mensili garantendo almeno una prestazione al mese per residente. A richiesta o al bisogno i servizi vengono offerti anche per gli ospiti del Centro Diurno.
- ✓ SOSTEGNO PSICOLOGICO - La presenza di una psicologa a disposizione della struttura permette di valorizzare alcuni aspetti fondamentali che vanno ad incidere positivamente sulla qualità di vita degli ospiti, sulle relazioni con i familiari e infine, ma non meno importante, sul lavoro del personale. L'utilizzo di questa figura professionale permette di dare un particolare spazio all'ascolto delle difficoltà emotive incontrate dalle persone che a vario titolo hanno a che fare con la struttura, e di promuovere un contesto relazionale funzionale. La psicologa-psicoterapeuta garantisce la sua presenza tre volte a settimana con la possibilità di usufruire di spazi individuali, oltre agli incontri programmati collettivamente. Ricopre inoltre la funzione di coordinatore delle attività di animazione interne ma anche di quelle organizzate all'esterno della struttura.
- ✓ MUSICOTERAPIA – svolge attività specifica nei nuclei dove risiedono persone con maggiori difficoltà che possono essere stimolati in attività sia di gruppo che individuali. E' presente a Casa Martelli per una volta a settimana e a Casa Argia per due volte a settimana.
- ✓ ASSISTENZA RELIGIOSA – Tutte le scelte religiose vengono rispettate in base alle inclinazioni personali.
È consentito ai ministri di tutti i culti religiosi di accedere alla residenza al fine di garantire ad ogni ospite di poter professare nel modo più opportuno la propria religione.
È presente l'assistenza religiosa in maniera continua, strutturata e integrata con le attività della comunità.
I Sacerdoti della Parrocchia di Figline periodicamente celebrano la S.S. Messa all'interno di Casa Martelli e Casa Argia e le suore vengono settimanalmente per recitare il Rosario in entrambe le strutture. Oltre a tali servizi sono previste attività religiose aperte agli esterni e abitanti del quartiere anche in concomitanza delle festività. Gli ospiti che lo desiderano possono esercitare le proprie pratiche religiose anche all'esterno della struttura nelle comunità di fede presenti nel territorio.
- ✓ ASSISTENZA MEDICA (MMG/visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri) - La struttura collabora con i servizi territoriali e con i presidi ospedalieri, per

assicurare continuità terapeutica ed assistenziale per gli ospiti. L'assistenza medica è garantita del Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta. La struttura, in caso di necessità, contatta il MMG dell'ospite e assicura le necessarie cure su prescrizione del medico. La struttura si assicura che il MMG effettui le dovute registrazioni nella cartella personale dell'ospite. Nei giorni prefestivi o festivi e durante la notte interviene il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica). Per situazioni di urgenza verrà richiesto l'intervento del Numero Unico Europea per l'emergenza 112 e informa i familiari/tutore. Le visite mediche specialistiche e le analisi strumentali vengono effettuate, di norma, fuori dalla struttura, su richiesta del MMG, presso ambulatori specialistici ospedalieri e territoriali. Nella struttura è assicurata la presenza di un Medico consulente per 8 ore mensili e di un medico specialista in geriatria per un totale di 20 ore mensili per entrambe le strutture.

- ✓ **ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESTERNO DELL'OSPITE** – Le uscite di gruppo programmate sono assicurate dal personale della struttura in base alle diverse necessità delle persone, in base a quanto previsto nei piani assistenziali personalizzati o per quanto previsto per le attività di socializzazione esterne.

3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI

La struttura ha una dotazione di personale, per ogni singolo settore di attività e per profilo professionale, numericamente non inferiore a quanto previsto dai parametri stabiliti dalla normativa vigente, in possesso dei titoli e requisiti previsti.

Il personale impiegato nella struttura è adeguatamente informato e formato per le materie della sicurezza dei luoghi di lavoro e prevenzione incendi.

Nella struttura sono presenti le seguenti figure professionali con l'attribuzione dei compiti di seguito descritti:

- ✓ *Direttore* – Coordina e controlla le modalità organizzative della struttura in tutte le sue attività, il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico delle persone residenti, l'ottimizzazione della gestione delle risorse, i rapporti con il territorio. Provvede alla gestione del personale nel rispetto delle specifiche competenze professionali, rileva gli indicatori di verifica (vd. Art. 7 e 11 DGRT 2/R del 2018).
- ✓ *Responsabile di Commessa* – la sua operatività verte sulla gestione ore e turni; monitoraggio costante delle ore erogate in rapporto al monte ore proposto in gara e ai parametri regionali. In raccordo con la Direzione ed i *coordinatori* potrà migliorare l'organizzazione proposta, accogliere bisogni e desideri dei residenti
- ✓ *Quality Manager* – La Direzione Aziendale identifica nella figura del Quality Manager la figura che ha il compito di uniformare i processi organizzativi tra le due strutture, vigilare sulla qualità dei servizi offerti e sullo sviluppo dell'area di innovazione tecnologica a sostegno della buona assistenza all'anziano. I requisiti manageriali e le capacità guida sono indispensabili per chi ha il compito di garantire armonia dei processi produttivi. Partecipa alle riunioni di equipe, e costituisce un supporto per tutti i quadri organizzativi. Il Quality Manager è coinvolto nel processo decisionale finalizzato alla soluzione di problematiche legate a risorse umane e materiali ed insieme ai coordinatori di struttura concorre alla promozione del raggiungimento degli obiettivi in termini di miglioramento continuo.

- ✓ *Coordinatori di Struttura* – È la persona di riferimento della Direzione Aziendale per l’attuazione dei processi organizzativi, cura il buon funzionamento della vita quotidiana e collabora trasversalmente con le varie figure professionali. In confronto costante con la Direzione Asp, garantisce la piena attuazione del servizio nella sua evoluzione. La parte organizzativa della struttura da un punto di vista squisitamente pratica è in capo a tale figura. Coordina la presa in carico dei nuovi residenti e dei loro care giver garantendo una corrispondenza tra servizi offerti e bisogni espressi, è il primo interlocutore con i familiari per qualsiasi necessità. Collabora col Coordinatore infermieristico e funge da facilitatore nella soluzione di dinamiche da revisionare in ambito assistenziale.
- ✓ *Coordinatore Infermieristico – ICA* – Ha il compito di implementare il flusso informativo omogeneo tra il Servizio di fisioterapia, quello di animazione, l’equipe infermieristica, quella assistenziale, il Coordinatore di Struttura e la Direzione Aziendale. Costituisce il catalizzatore delle criticità che emergono in fase di erogazione del servizio infermieristico. Membro dello Staff Operativo, il Coordinatore promuove la filosofia dell’Azienda nell’ambito delle relazioni con i familiari, e con tutte le realtà esterne alla Struttura che possono contribuire al miglioramento della qualità dei processi assistenziali. Mantiene i rapporti con le figure sanitarie di riferimento per l’ospite. Il Coordinatore infermieristico ricopre anche il ruolo del referente ICA (Infezioni Correlate all’Assistenza).
- ✓ *Psicologa* con funzione di Coordinatore del Servizio Psico – Socio – Educativo. Svolge un ruolo di riferimento per l’area psico-socio-educativa. Principali ambiti di intervento: interventi rivolti all’anziano; interventi rivolti alla famiglia; interventi rivolti all’equipe psico-socio-educativa; interventi rivolti al personale; mantiene i contatti con le associazioni e con le varie realtà del territorio che in varie occasioni collaborano con l’ASP.
- ✓ *Infermieri* – Erogano l’assistenza infermieristica e sono responsabili dei progetti assistenziali. Esercitano le mansioni proprie del loro profilo professionale, operando sotto le direttive del MMG per quanto attinente all’area delle prestazioni sanitarie; garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche, partecipano all’identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività
- ✓ *Operatori Socio-Sanitari* – Provvedono all’assistenza alla persona. Il gruppo è costituito da operatori qualificati in grado di erogare prestazioni sociosanitarie finalizzate al soddisfacimento dei bisogni delle persone assistite
- ✓ *Ausiliari* - Provvedono alla pulizia degli spazi interni ed esterni e alla lavanderia. Il servizio di pulizia e sanificazione provvede durante la settimana a garantire la salubrità degli ambienti attraverso una pulizia accurata della residenza e di tutte le stanze. Il servizio di lavanderia degli indumenti dei residenti è svolto internamente alla struttura mentre il lavaggio di biancheria piana è affidato a ditta specializzata esterna. Entrambi i servizi sono compresi nella retta sociale
- ✓ *Fisioterapisti*: sono professionisti in possesso di titolo idoneo regolarmente iscritti all’albo. Svolgono un ruolo cruciale nel mantenere e recuperare l'autonomia degli anziani, attraverso programmi personalizzati che includono esercizi di mobilizzazione, potenziamento, equilibrio, addestramento all'uso di ausili e ginnastiche di gruppo, mirando a contrastare l'immobilità e migliorare la qualità della vita e la socializzazione. Lavorano in equipe con altre figure professionali e coinvolgendo i familiari nel percorso riabilitativo. Sono parte attiva per l’elaborazione del PAI (progetto assistenziale individualizzato) e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

- ✓ *Educatore/Animatore*: realizza programmi di attività ricreative, educative, di animazione e di socializzazione avvalendosi eventualmente della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti in struttura.
- ✓ *Manutentore*: si occupa di tutte le piccole manutenzioni del patrimonio interno ed esterno relative a: manutenzione aree verdi, cura delle terrazze e balconi, ordine e pulizia delle superfici esterne, cura e tenuta dei magazzini e locali tecnici, impianti elettrici, impianti idrico sanitari, infissi e porte, edile e varie
- ✓ *Segreteria, portineria e centralino*: alla segreteria sono attribuite la gestione dei residenti, delle rette, dei pagamenti e della contabilità economica in generale oltre a svolgere un ruolo di supporto alla direzione per lo svolgimento delle principali attività amministrative. La portineria invece si occupa di ritiro farmaci presso le farmacie, consegna e ritiro esami ematici oltre a qualsiasi altra attività esterna richiesta dall'azienda.

Gli operatori devono, giornalmente, registrare e sottoscrivere l'orario di entrata e di uscita dal servizio. La rilevazione dell'orario di servizio del personale avviene tramite l'uso di strumenti di rilevazione obiettivi (uso del badge).

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in un'apposita bacheca.

4. COMPOSIZIONE RETTA

La retta giornaliera è fissata annualmente dal Consiglio di Amministrazione.

La retta di mantenimento è suddivisa come segue:

- Quota sociale che copre i costi per le prestazioni alberghiere e per quelle assistenziali
- Quota Sanitaria che copre i costi per le prestazioni a carattere prettamente sanitario

In caso di ricoveri in regime convenzionato, la Quota Sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali ed è corrisposta dall'Azienda USL di residenza dell'utente. Resta invece a carico dell'utente la Quota Sociale eventualmente integrata dal Comune di Residenza qualora dovuta.

In caso di ricoveri in regime privato l'intera retta (Quota Sociale e Quota Sanitaria) è a carico dell'ospite

Al momento dell'ingresso in struttura l'utente deve versare un deposito cauzionale a garanzia, pari Ad Euro 930,00 che dovrà essere mantenuto per tutta la durata del contratto. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità. Il deposito cauzionale non è dovuto se la retta è a totale carico di Enti Pubblici e nel caso di ricoveri a carattere temporaneo.

Restano esclusi dalla retta giornaliera di mantenimento i costi relativi all'acquisto di farmaci non rientranti fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N.

4.1 CORRESPONSIONE RETTA

La retta deve essere corrisposta entro il 10 di ciascun mese tramite bonifico bancario intestato alla AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA CENTRO RESIDENZIALE LODOVICO MARTELLI.

La retta è dovuta dalla data di all'ingresso. Ogni ritardo nell'ingresso, rispetto alla data prevista, dovuto alla decisione dell'ospite, non esonera dal pagamento della retta a suo carico. Nel caso di rinuncia all'inserimento, la persona interessata non è esonerata dal pagamento della retta per il periodo intercorrente tra la data concordata di ammissione e la data di rinuncia al posto.

Il giorno di ammissione e quello di dimissione è sempre considerato giornata di presenza intera. L'ingresso dovrà avvenire entro le ore 10.00. Nel caso di ritardo la retta sarà comunque dovuta per l'intera giornata.

La retta per gli ospiti inseriti temporaneamente è stabilita con le stesse modalità degli ospiti che vengono inseriti a carattere definitivo.

Per il ritardato pagamento della retta a carico dell'ospite e/o dei suoi familiari, l'ASP, accertata la morosità, promuoverà l'avvio della procedura per la dimissione dell'ospite, salvo mantenersi ogni azione legale per il recupero della somma dovuta.

L'azione legale verrà mantenuta anche nel caso in cui l'ospite non potrà essere dimesso per motivi di tutela assistenziale.

L'importo della retta, con la relativa documentazione che la giustifica, è comunicato annualmente alla Società della Salute Zona Fiorentina Sud Est, al Comune di Figline e Incisa Valdarno, nel cui territorio ha sede la struttura, ai Comuni convenzionati ed agli enti che comunque hanno in carico ospiti residenti nella struttura.

Nel caso di assenze per ricovero ospedaliero o per rientro a domicilio della persona, il posto sarà conservato per un massimo di 30 giorni con l'addebito del 70% della quota sociale, sia per la parte dovuta dall'ospite, sia eventualmente per quella dovuta dall'Ente che integra.

Nel caso in cui la prestazione resa dovesse assumere con certezza o potenzialmente carattere integralmente sanitario e dunque qualora il relativo costo dovesse essere sopportato per legge a carico del Servizio Sanitario Nazionale e non dall'Ospite, il corrispettivo all'Azienda di Servizi alla Persona (soggetto meramente erogatore di un servizio) dovrà comunque essere versato da quest'ultimo con regolarità ed a titolo di pagamento del debito del terzo. L'Ospite, i relativi rappresentanti e gli aventi causa si impegnano pertanto ad azionare le loro pretese unicamente nei confronti dell'Azienda Sanitaria Locale o degli altri enti competenti, riconoscendo che il mancato pagamento comporterà insostenibili criticità finanziarie nei confronti dell'ASP con possibile rischio di interruzione dei pubblici servizi dalla stessa erogati e pregiudizio per la salute e sicurezza degli ospiti a cui conseguono le relative responsabilità.

5. VITA COMUNITARIA

5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA

La struttura offre un ambiente il più familiare possibile, cercando di favorire l'attivazione sia fisica che psicologica degli ospiti, consentendo loro di continuare le proprie abitudini di vita, pur all'interno di quanto consentito dalla vita comunitaria, rimanendo collegati al proprio contesto familiare e sociale.

Gli orari di vita interna della comunità sono regolati in modo tale da favorire tutte quelle iniziative e quei rapporti con l'ambiente esterno che contribuiscono a rompere lo stato di isolamento psicologico e materiale degli ospiti.

La struttura si adopera affinché gli ospiti mantengano significativi rapporti con i familiari, parenti ed amici favorendo frequenti visite da parte di questi e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

Gli ospiti possono ricevere la visita di parenti e amici in qualsiasi momento della giornata fermo restando il rispetto delle esigenze degli altri ospiti coerentemente con le disposizioni nazionali, regionali o locali che ne vietino o limitino temporaneamente l'accesso per motivi sanitari o di altra natura.

Agli ospiti è garantita la possibilità di organizzare la propria giornata secondo i propri ritmi e interessi, di ricevere visite, frequentare liberamente gli spazi comunitari ed accedere alla propria camera in qualsiasi ora del giorno, evitando, tuttavia, di arrecare disturbo agli altri ospiti, specie nelle ore di riposo e rispettando l'orario dei pasti.

Le persone esterne alla struttura, nel rispetto della privacy altrui, non possono fare foto o video salvo prima chiedere l'autorizzazione alla Direzione.

All'interno della struttura è stato individuato uno spazio specifico dedicato ad incontri e colloqui degli ospiti con i propri familiari, tutori, operatori, che garantisce comfort e riservatezza.

La struttura si impegna, altresì, ad agevolare le comunicazioni dell'ospite con l'esterno, con telefonate, videochiamate o altre modalità di comunicazione.

Si prevedono momenti ed occasioni di partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, culturali e sociali in genere, che vengono attuate nella zona o all'interno della struttura stessa.

5.2 GIORNATA TIPO

La giornata dell'ospite è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura, ma gli è riconosciuta la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo nelle attività ricreative, culturali, abilitative educative in modo autonomo armonizzando comunque le sue esigenze con l'organizzazione della struttura.

Gli orari della giornata tipo e le attività che vengono svolte sono i seguenti:

Fasce orarie	Attività
7:00 – 8:30	Sveglia e igiene personale
8:30 - 9:30	Colazione per i residenti e accoglienza per il centro diurno
9:30 -12:00	Attività di animazione e riabilitazione
12:00 – 13:30	Pranzo
13:30 – 14:30	Riposo pomeridiano
14:30 – 16:00	Attività di animazione e riabilitazione
16:00 – 18:30	Merenda e ripresa attività – ore 18:00 uscita centro diurno
18:30 – 20:00	Cena
dalle 20:00	Preparazione per la notte e riposo notturno

Tutte le prestazioni sociosanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Piano Assistenziale Individuale.

Il documento illustrante la giornata tipo è esposto in una apposita bacheca facilmente consultabile dagli ospiti e/o dai familiari.

5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

La persona accolta gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e il rispetto delle seguenti norme:

- ✓ L'ospite, nei limiti delle proprie possibilità, è tenuto a mantenere un comportamento compatibile con l'organizzazione della struttura ed è invitato al rispetto della regola di pulizia e di decoro dell'ambiente.
- ✓ Non è consentito, ad alcuno, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- ✓ Gli ospiti, i visitatori e gli operatori non possono fumare in tutti i locali della struttura. E' consentito fumare all'esterno della struttura nell'apposito spazio contrassegnato da un cartello che lo identifica
- ✓ L'ospite, in possesso di apparecchi radio e televisivi personali, deve evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.
- ✓ L'accesso alla struttura è consentito ai familiari e ai conoscenti dei residenti nel rispetto delle esigenze assistenziali, valutate ed indicate dal personale addetto, coerentemente con le disposizioni nazionali, regionali o locali che ne vietino o limitino temporaneamente l'accesso per motivi sanitari o di altra natura.
- ✓ I familiari o gli amministratori di sostegno dovranno garantire i normali rapporti con l'ospite, dovranno provvedere a tutti i loro obblighi e a quanto non sia compito istituzionale della struttura. In particolare, dovranno provvedere alla fornitura di medicinali non dispensati dal servizio sanitario nazionale.

- ✓ I familiari che desiderano portare alimenti da somministrare al residente, accompagnati da regolare prova di acquisto, sono tenuti ad informare gli operatori che potranno fornire ulteriori indicazioni specifiche in merito.
- ✓ La direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivanti dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati e/o autorizzati dal personale della struttura.
- ✓ Il personale e gli ospiti dovranno garantire rapporti, comunicazioni e, in generale, un clima relazionale improntati al massimo reciproco rispetto e ad una proficua e serena collaborazione.
- ✓ L'ospite, sotto la sua personale responsabilità, qualora le sue condizioni psico-fisiche glielo permettano, può uscire e rientrare liberamente dalla struttura, previa comunicazione al personale in turno
- ✓ L'ASP si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento a fronte di eventuali danni provocati dall'ospite o dai suoi familiari per colpa o negligenza.
- ✓ La struttura declina ogni responsabilità sugli oggetti di valore o denaro che siano in possesso dell'ospite e non consegnati al direttore che provvederà alla propria custodia in cassetta di sicurezza.
- ✓ La Direzione può dimettere l'ospite nel caso di gravi infrazioni del Regolamento Interno della struttura o tenuta della condotta incompatibile con la vita comunitaria. La procedura di dimissione deve essere concordata con i servizi territoriali che hanno autorizzato l'ingresso, in ogni caso, anche quando sia determinata per effetto della volontà dell'interessato. In ogni circostanza corre l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela.
- ✓ In caso di decesso il personale deve dare comunicazione ai parenti, al tutore o alla persona indicata dall'ospite. Il personale non deve interferire, in alcun modo, sulla scelta della impresa funebre, rispettando la libertà dei familiari/tutore del deceduto di incaricare qualsiasi impresa autorizzata operante sul territorio nazionale.
- ✓ Le spese funerarie sono a carico degli eredi o del Comune di appartenenza nei casi previsti dalla legge.
- ✓ Al momento dell'ingresso all'ospite viene assegnata una camera e l'ospite può nei limiti delle disponibilità ed esigenze altrui, scegliere il/la compagno/a di stanza. Ai coniugi e ai fratelli laddove è possibile e se richiesto, viene riservata, di norma, una stanza comune.
- ✓ Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, potrà essere disposto dal personale infermieristico, il trasferimento in altra camera, previa informazione all'ospite e ai suoi familiari. Le camere a due letti verranno assegnate di norma a persone dello stesso sesso salvo eventuale deroga.

6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA

6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Così come previsto Statuto, viene costituito un apposito Organismo interno di rappresentanza degli ospiti con lo scopo specifico di discutere l'andamento generale dei Servizi erogati e suggerire all'Amministrazione eventuali difetti riscontrati ed i miglioramenti che sarebbe utile apportare.

L'Organismo interno di Rappresentanza degli Ospiti, denominato "COMITATO INTERNO" ed afferente ad ogni struttura, è così composto:

- da n° 1 rappresentanti degli Ospiti;
- da n° 2 rappresentanti dei familiari degli Ospiti;
- da n° 2 rappresentanti delle Associazioni di Volontariato;

Il Comitato Interno realizza la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orario, menù giornaliero, ecc.), inoltre ha lo scopo di:

- a) realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti nella gestione sociale dei Servizi e delle iniziative ricreative e culturali;
- b) fornire suggerimenti e proposte per la migliore realizzazione dei programmi, in collaborazione con l'organismo amministrativo dell'Ente al fine del buon andamento delle attività dell'Istituto, suggerendo eventuali correzioni, segnalando per iscritto tutto ciò che pregiudica lo scopo dell'Istituzione ed esprimendo il proprio parere sui provvedimenti di carattere generale adottati dal Consiglio di Amministrazione;
- c) collaborare con la Direzione, con gli Ospiti, e con il Personale, al fine di stabilire rapporti di solidarietà, amicizia e reciproca comprensione.

Il Comitato Interno, sentiti gli ospiti stessi, è chiamato a formulare, all'inizio di ogni anno, proposte di programma di massima di gite sociali, soggiorni, ecc. da effettuare nell'anno stesso, discutendone con l'Amministrazione.

L'ospite è invitato a collaborare, nel suo interesse, alla gestione della Casa di Riposo, segnalando ai propri rappresentanti del Comitato qualsiasi disfunzione nei Servizi.

Permette di favorire e promuovere la partecipazione dei cittadini e dei residenti all'organizzazione e alla verifica del buon andamento della vita comunitaria.

L'organismo mantiene un organico rapporto con la direzione della struttura attraverso incontri, dei quali viene redatto il verbale.

La Direzione della struttura è tenuta ad informare l'organismo di rappresentanza in merito agli aspetti progettuali più significativi concernenti la vita comunitaria.

6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO

La struttura favorisce ogni rapporto con le associazioni di categoria esterne. La presenza del volontariato all'interno della struttura è promossa ed auspicata. I rapporti con le Associazioni di volontariato sono regolati da convenzioni o accordi di collaborazione.

La ASP inoltre sottoscrive accordi e convenzioni anche con agenzie/scuole italiane ed estere per percorsi di tirocinio.

6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura o ai Coordinatori di struttura.

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, attraverso le seguenti modalità:

- 1) consegna a mano all'Ufficio Amministrativo;
- 2) tramite la compilazione e inserimento nel le apposite urne ubicate all'ingresso delle strutture, in modo da garantire l'anonimato.
- 3) tramite e-mail alla casella info@aspmartelli.it oppure a quella del comitato interno (comitatointerno@aspmartelli.it)
- 4) tramite servizio postale, indirizzandola al seguente recapito: A.S.P. Martelli - Via della Resistenza, 99 - 50063 Figline Valdarno (FI)
- 5) Tramite l'apposito form sulla sezione "partecipazione" del nostro sito internet www.aspmartelli.it
- 6) Inquadrando il QRcode presente alla locandine all'ingressi delle due strutture

Oltre a questo è possibile inoltrare una segnalazione mediante colloquio con i Coordinatori di struttura oppure direttamente in Direzione.

I reclami dovranno pervenire alla Direzione. La Direzione e lo staff di direzione si impegnano a prendere in carico la segnalazione e a gestirla fornendo una risposta al segnalante entro 30 giorni.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

7.1 DOCUMENTAZIONE

Nella struttura viene tenuta costantemente aggiornata tutta la documentazione relativa agli ospiti e alla vita comunitaria nel rispetto della normativa sulla privacy.

In particolare, la documentazione comprende:

- ✓ la cartella personale per ciascun ospite;
- ✓ il progetto individualizzato;
- ✓ il registro delle presenze giornaliere degli ospiti;
- ✓ il registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e relative mansioni;
- ✓ il registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- ✓ la tabella dietetica;
- ✓ il registro delle terapie individuali,
- ✓ il diario delle attività quotidiane strutturate;
- ✓ il registro degli ausili in dotazione;
- ✓ l'autorizzazione al funzionamento;
- ✓ il registro clinico del MMG per le RSA;
- ✓ la cartella infermieristica;
- ✓ documentazione relativa ai vigili del fuoco, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy.

7.2 TRATTAMENTO DEI DATI

Tutto il personale è formalmente autorizzato al trattamento dei dati ed è pertanto responsabile del loro corretto trattamento. Nell'effettuare le operazioni ed i compiti di propria competenza, dovrà osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali e le istruzioni ricevute dalla ASP al fine di un trattamento dei dati nel pieno rispetto della normativa europea e nazionale di riferimento.

8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA

Una copia del presente Regolamento deve essere consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Gli ospiti, i familiari/rappresentanti legali firmano al ricevimento di copia dei suddetti documenti per presa d'atto di quanto in esso contenuto. Di eventuali revisioni del presente Regolamento viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Il presente Regolamento è sempre consultabile dagli interessati in quanto affisso nella bacheca apposita all'interno della struttura.

Il Regolamento è pubblicato sul sito dell'Azienda www.aspmartelli.it