



Istituto Casa Famiglia A.S.P.
(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

CARTA DEI SERVIZI

DELL'AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA

ISTITUTO CASA FAMIGLIA DI CETONA

(Approvato con deliberazione C.d.A. n. 12/02 del 9 giugno 2011)



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

INDICE

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELL'ASP.....	3
1. L'ORGANIGRAMMA	4
2. DOVE SIAMO.....	5
3. LE STRUTTURE: LA STORIA	5
3.1 Istituto Casa Famiglia - Cetona	5
3.2 RSA "Walter Trippi" – Chiusi	7
3.3 Centro Diurno "I Lecci" – Chiusi	7
4. LE STRUTTURE OGGI.....	7
4.1 Istituto Casa Famiglia - Cetona.....	7
4.2 RSA "Walter Trippi" – Chiusi	8
4.3 Centro Diurno "I Lecci" – Chiusi	9
5. L'ACCESSO, L'ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI.....	9
5.1 Contatti	9
5.2 L'accesso in RSA	9
5.3 L'ACCESSO IN RA	10
5.4 DOCUMENTI OCCORRENTI PER L'AMMISSIONE IN RSA E RA.....	10
5.5 L'ACCOGLIENZA	10
5.6 LA DIMISSIONE	11
5.7 LA GESTIONE DEGLI AGGRAVAMENTI DEGLI UTENTI IN RA.....	11
6. SERVIZI EROGATI	11
6.1 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
6.2 SERVIZI ALBERGHIERI	14
6.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI	15
7. LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE.....	16
8. LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE	16
9. LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE DELL'ASP	16
10. IL COSTO DELLA RETTA	16
11. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI	17
11.1 L'ORARIO DELLE VISITE.....	17
11.2 DOVERI DELL'UTENTE	17
11.3 DIRITTI DEGLI OSPITI	18
12 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI E DEI LORO FAMILIARI.....	18
13 RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE.....	19
14 IL COMITATO DEI FAMILIARI E DEI RESIDENTI	19
15 CONTATTI CON ENTI E ASSOCIAZIONI	19
16 GLI INDICATORI DI QUALITÀ.....	19
ALLEGATI	
- I QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE.....	21
- SCHEDA RECLAMI	23
- SCHEDA SUGGERIMENTI /ELOGI	24



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il documento con il quale L'azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Istituto Casa Famiglia" si presenta all'esterno e dichiara quali prestazioni offre alle persone ivi residenti e a quali condizioni.

E' lo strumento con il quale l'azienda intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli utenti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli utenti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo.

LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELL'ASP

1. L'Azienda, nei limiti dei propri scopi istitutivi e nel rispetto delle finalità originarie, nonché degli indirizzi zonali di programmazione del sistema integrato dei servizi sociali, opera per la promozione e la gestione dei servizi alla persona nel campo dei servizi e delle attività necessarie al perseguimento di obiettivi di miglioramento del funzionamento del sistema socio assistenziale del proprio territorio. Ha come fine l'ospitalità, la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini assistiti.

In particolare, l'Azienda ha per scopo:

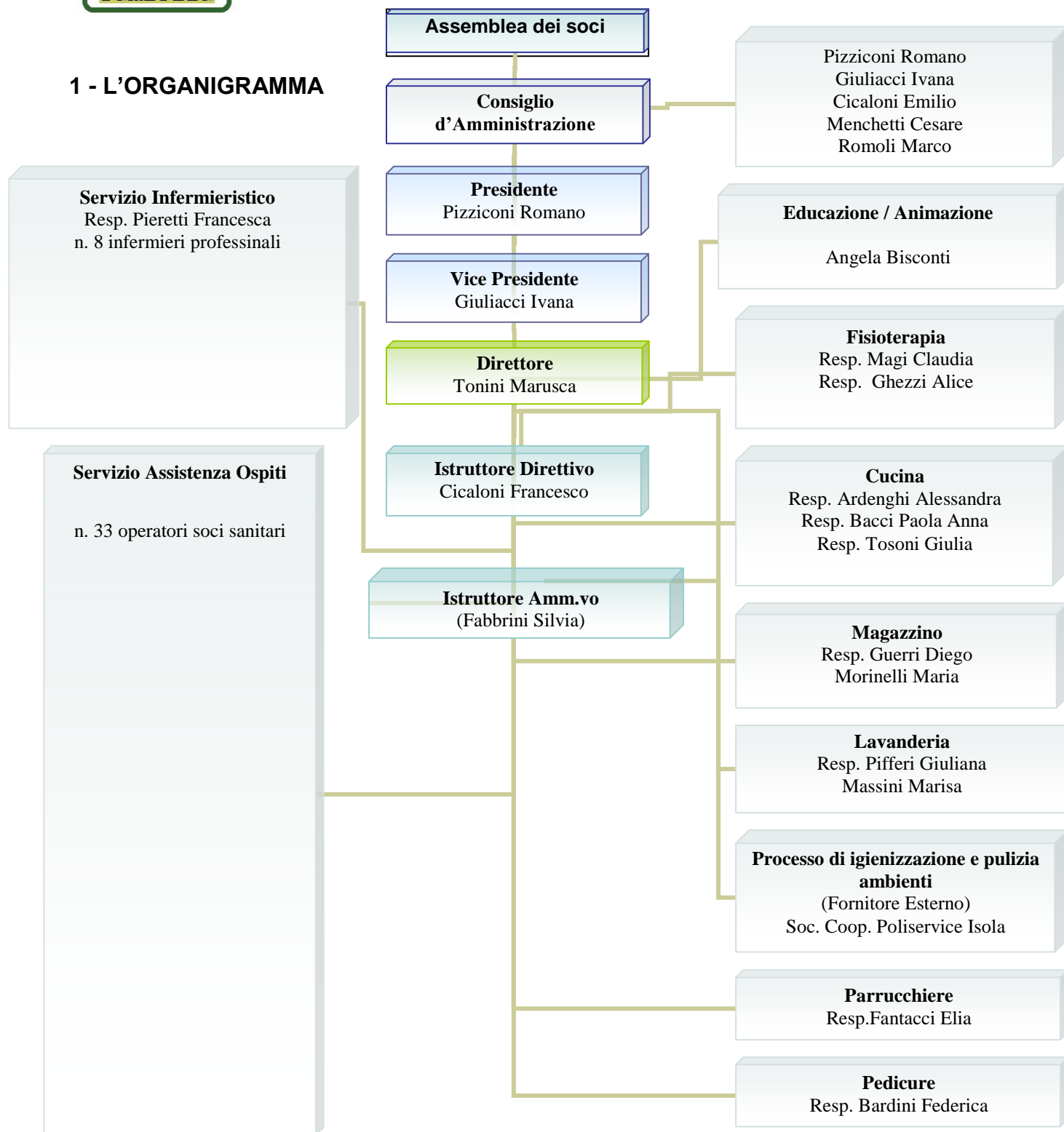
- a) Erogare prestazioni di accoglienza, di assistenza, di sostegno, nonché ogni altra prestazione necessaria al raggiungimento dello scopo, comprese le attività di assistenza domiciliare, ambulatoriale, in comunità e simili, ovunque rese, in favore degli anziani, disabili adulti, tossicodipendenti e malati di AIDS, degli handicappati psicofisici, dei minori coinvolti in situazioni di disagio, personale o familiare, di disadattamento e di devianza, nonché servizi della stessa specie e servizi di prima accoglienza per cittadini extracomunitari in transito e/o in attesa di occupazione, comunque in stato di bisogno.
 - b) assicurare una adeguata assistenza generica continuativa, assistenza infermieristica e riabilitativa, medico generica e specialistica in rapporto col servizio Sanitario Nazionale e in relazione alle necessità personali degli soggetti di cui alla lettera a);
 - c) organizzare attività occupazionali e ricreative mediante la predisposizione e la creazione di appositi programmi di animazione mirati all'impiego delle risorse sia interne che esterne;
 - d) rispondere in via prioritaria, nell'ambito della programmazione regionale e nazionale e zonale, ai bisogni del territorio, integrandosi con i servizi socio-sanitari organizzati dagli enti locali e dal Servizio Sanitario Nazionale e Regionale e con le organizzazioni del volontariato e/o altri soggetti preposti;
 - e) valorizzare l'integrità individuale dei soggetti beneficiari, perseguendo l'obiettivo della riabilitazione in funzione del mantenimento e del reinserimento del singolo nell'ambito della realtà sociale di appartenenza.
2. L'Azienda opera nel quadro dei piani regionali e della programmazione zonale, uniformando la propria organizzazione ed attività ai principi di efficienza, efficacia, economicità e trasparenza, con obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi.
 3. Il Comune e gli altri Enti Pubblici della zona socio sanitaria nella quale ha sede legale l'Azienda possono avvalersi direttamente, sulla base di contratti di servizio, delle prestazioni della stessa, con riguardo alle finalità statutarie, nell'ambito della programmazione e della gestione degli interventi previsti nei piani di zona ed in generale nell'ambito dei servizi sociali garantiti.
 4. L'Azienda potrà inoltre assumere altre funzioni e la gestione di altri servizi per i quali riceva l'incarico da uno o più istituzioni pubbliche locali, territoriali e non. L'azienda potrà infine partecipare e/o assumere la diretta gestione di altre iniziative di interesse locale promosse da istituzioni operanti nel settore che abbiano come finalità il perseguimento di obiettivi di interesse sociale, nonché consentano l'acquisizione di risorse da impiegare nello sviluppo delle attività aziendali; in tale ultimo caso le attività dovranno risultare in posizione di accessoria e sussidiarietà rispetto a quelle costituenti lo scopo principale.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

1 - L'ORGANIGRAMMA





Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

2 - DOVE SIAMO

L'ASP "Casa Famiglia" gestisce 2 Residenze Sanitarie Assistenziali per ospiti non autosufficienti, e 1 Centro Diurno per persone non autosufficienti

Le Residenze Sanitarie Assistenziali sono ubicate in:

a) Via S. Sebastiano, 16 presso la sede dell'ASP "Casa Famiglia" Cetona per complessivi 46 posti letto autorizzati di cui n.6 per "Cure Intermedie" a seguito di Convenzione UsI stipulata in data 04/10/2006 (Istituto Casa Famiglia – Cetona). Tel. 0578/238052

b) Via della Pietriccia, 10- Chiusi Città presso la sede dell'ex-Ospedale di Chiusi per complessivi 21 posti letto autorizzati (RSA "Walter Trippi"). Tel. 0578/228075

Il Centro Diurno è ubicato in:

Via della Pietriccia, 10 - Chiusi Città presso la sede dell'ex- Ospedale di Chiusi per complessivi 15 posti (Centro Diurno "I Lecci"). Tel. 0578/20573

Tutte le strutture sono autorizzate al funzionamento su parere della Commissione Tecnica di Vigilanza e Controllo sulle Residenze per anziani Zona Val di Chiana Senese USL7 e convenzionate con la stessa Azienda USL7 ai fini della corresponsione della quota sanitaria.

La RSA di Cetona, è in possesso della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2000.

L'ASP "Istituto Casa famiglia" gestisce inoltre:

- 1) Ostello della Gioventù –Via S. Sebastiano 16, 53040 Cetona –Tel. 0578/ 237104...
- 2) Pasti a domicilio anziani in Convenzione con il Comune di Cetona.

3 - LE STRUTTURE: la storia

RSA "Istituto Casa Famiglia"

Via San Sebastiano 16, CETONA (Siena)

L'origine dell'odierna Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "Casa Famiglia" di Cetona, risale al 1912 allorché, un gruppo di benemeriti cittadini, Baiocco Genj, Bacosi don Stanislao, Conte Ugo Grottanelli, Pesci Gabriella, Spiganti Adolfo e la Confraternita della Misericordia, dette vita all'opera pia "Istituto Casa Famiglia Invalidi al Lavoro".

Profilo Storico

(Don Mauro Franci 27 Aprile 1978):

"Il Comune di Cetona, con lettera n.312 del 30.12.1922 così scriveva alla R. Sottoprefettura di Siena:

" Sorse il Pio Istituto nel 1912, sotto il patronato della Ven. Confr. Di Misericordia, e fin dal primo nascere seppe cattivarsi grande benevolenza non solo perché fu di molto sgravio al Comune cui facilitò l'assistenza ed il ricovero degli impotenti al lavoro ai quali non poteva pensare la locale Congregazione di Carità, e dei quali l'Istituto ne ricovera n.14 parte gratuitamente e parte dietro corresponsione di una retta irrisoria di £. 3 giornaliere, ma mercè l'opera sua benefica ai bisognosi seppe abolire completamente l'accattonaggio nel paese. Né solo al Comune di Cetona, la Casa Famiglia fu proficua mercè l'opera sua, ma ancora ai Comuni limitrofi per conto dei quali fino ad un terzo dei posti disponibili accoglie impotenti e bisognosi; attualmente ne ricovera tre del Comune di San Casciano B. e due del Comune di Chiusi."

Infatti nel 1912 un gruppo di cittadini che si raccoglievano intorno al Parroco dell'arcipretura della SS. Trinità di Cetona - Don Stanislao Bacosi - e facevano parte della Confraternita della Misericordia, decisero di dedicare i loro sforzi a limitare, se non ad eliminare il triste destino dei vecchi lavoratori senza famiglia e senza mezzi, che miseramente vivevano di accattonaggio, che cadevano nell'alcolismo e che man mano perdevano ogni residuo di umana dignità ed ogni attaccamento ai valori religiosi. Iniziarono questa attività ponendosi sotto il patrocinio legale della Misericordia e provvedendo materialmente e finanziariamente con i loro mezzi ad assistere alcuni vecchietti di Cetona, ospitandoli in una piccola porzione dell'ex-Convento domenicano, concesso gratuitamente dal Comune che vi ospitava la Scuola Elementare. L'iniziativa ebbe un successo insperato ed al primo nucleo di fondatori si aggiunsero altri cittadini con impegno operativo di assistenza gratuita e con impegno finanziario (£. 200 all'anno per 5 anni) rinnovabile e rinnovato (con giusta rivalutazione) fino ai nostri giorni. Per cui sia l'assistenza materiale che quella

5



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

spirituale si ampliarono estendendosi domiciliarmene ai bisognosi e mediante ricoveri diurni con distribuzione nei mesi invernali di pasti caldi specie durante il triste periodo della 1° guerra mondiale.

Questa attività fece sì che la "Casa famiglia" pur rimanendo nell'orbita della Misericordia e pur essendo diretta dal Parroco Bacosi, venisse adottata dai cetonesi i quali consentirono non solo la copertura delle spese assistenziali, anche per quel tempo non indifferenti, ma anche l'acquisto dei locali ove operava mediante il lascito del Maestro Pietro Fidolfi, seguito dalla donazione di un'altra parte effettuata da Mons. Bacosi ed infine al completamento dell'acquisto con la donazione del Rev. Santoni.

Il numero dei ricoverati, che negli anni dal 1912 al 1922 era oscillato dalle sei alle nove unità, ebbe un'impennata nel dopoguerra per cui l'opera dei soci Patroni e dei cittadini volenterosi non fu più sufficiente ad assisterli convenientemente ed il Fondatore ritenne opportuno rivolgersi ad un confratello che aveva fondato una Congregazione di Religiose, ottenendo l'invio di alcune suore da adibire permanentemente e validamente all'assistenza dei ricoverati. E così nel 1920 giunsero a Cetona le "prime" Suore, che consentirono un graduale incremento dell'attività dell'Ente che alla fine dell'anno 1922 contava 38 ricoverati.

In questo momento inizia per la Casa Famiglia un momento oscuro e travagliato le cui motivazioni profonde non è stato possibile mai ricostruire per la mancanza di documentazione e per la scomparsa di tutti i protagonisti. Sappiamo soltanto che la Casa Famiglia chiede l'elevazione in Ente Morale ai sensi della Legge 17.7.1980, n. 6972.

Il Gruppo fondatore e gestore dell'Istituzione non apparteneva certamente al movimento politico emergente; non aveva preoccupazioni di carattere economico (gli impegni quinquennali dei Soci Patroni), non aveva frizioni con il Comune e tanto meno con la popolazione. Quali pressioni dovette subire il Fondatore socialmente e politicamente esposto, ed anche i Soci Patroni, appartenenti al suo gruppo, per indurre tutti ad istituzionalizzare la loro iniziativa? E perché non più tardi di due anni dopo il Consiglio Provvisorio chiede la revoca del riconoscimento della personalità giuridica, la liquidazione del patrimonio e la sospensione dell'attività (deliberazione del 7.12.1924). Una delle giustificazioni addotte riguardante il pericolo di concentrazione nella Congregazione di Carità, reso evidente dalle disposizioni del R.D. 30.12.1923, n. 2841, che avrebbe – secondo il Consiglio di Amministrazione – indotto i soci a non rinnovare l'impegno personale e finanziario a causa "di quelle dolorose conseguenze che, spesso, competizioni politiche, attraverso le locali Amministrazioni Comunali, portano ancora nelle Congregazioni di Carità". La richiesta non venne accolta e l'Ente, dopo lunghe trattative, ricorsi, pareri del Consiglio di Stato, fu costretto ad accettare lo Statuto tuttora vigente e che venne approvato con R.D. 5.7.1928.

Dopo questa vicenda la vita dell'Istituzione si svolse regolarmente sotto la paterna direzione del Fondatore Mons. Bacosi che riuscì a tenere unito il gruppo dei Soci Patroni ed il loro impegno in vita fino alla sua dipartita (24.3.1944) ed anche successivamente per il di lui ricordo sempre vivo in chi lo ha conosciuto ed in tutta la popolazione.

Oggi (27.04.1978) l'Istituto si articola in due sedi, ha circa 60 ricoverati ed ha mantenuto tutte le sue caratteristiche iniziali.

A seguito di proposta di fusione del Consiglio di Amministrazione della Casa Famiglia Invalidi al Lavoro e del Consiglio Comunale (rispettivamente n. 3 del 08/03/1974 e n. 6 del 03/01/1987), il Consiglio Regionale con deliberazione n. 6 del 15/01/1991 avente per oggetto "E.M. Ospedale Umberto I° . IPAB con sede legale in Cetona – Casa Famiglia Invalidi al Lavoro – IPAB con sede in Cetona. Fusione.:

- a) disponeva che "L'Ente Morale Ospedale Umberto I°..... è assorbito per fusione dalla Casa Famiglia Invalidi al Lavoro",
- b) approvava il nuovo Statuto dell'Ente "Casa Famiglia" secondo la nuova denominazione in esso assunta,
- c) incaricava i legali rappresentanti del Comune di Cetona e della "Casa Famiglia" affinché curassero il trasferimento definitivo dei beni di proprietà dell'Ente morale "Ospedale Umberto I°"

Dalla fusione dell'opera pia "Casa famiglia Invalidi al Lavoro" con l'Ente denominato "Ospedale Umberto I°" nacque l'"Istituto Casa Famiglia",

A seguito dell'istanza presentata dall'Istituto Casa Famiglia di Cetona alla Regione Toscana il 21.02.2005, visto il parere favorevole del Comune di Cetona, dove l'Istituto ha la sede, espresso con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 9 in data 18.02.2005, la Regione Toscana, con decreto n. 1356 del 17/03/2005 a Firma del Dott. Sergio Bonanni, Dirigente Responsabile, ha accertato la presenza dei requisiti per la trasformazione dell'"Istituto Casa Famiglia" in Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, in forza della L.R. 3 agosto 2004, n. 43, e con successivo decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 199 del 07 novembre 2005 ha approvato la trasformazione in "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona".

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona conserva il nome di "Istituto Casa Famiglia".

La trasformazione dell'ex I.P.A.B. in "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona" è statutariamente attuata in



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

modo da allontanarsi il meno possibile dalle intenzioni dei soci fondatori .

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona denominata "**Istituto Casa Famiglia**" ha sede legale in Cetona (SI), Via S. Sebastiano, n. 16, la stessa, prosegue senza interruzione l'opera e le attività della precedente Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficenza "Istituto Casa Famiglia". Trae le proprie origini dai fondi raccolti dalla pubblica beneficenza della popolazione di Cetona, nonché dalle donazioni dei soci fondatori, Baiocco Genj, Bacosi don Stanislao, Conte Ugo Grottanelli, Pesci Gabriella, Spiganti Adolfo e la Confraternita della Misericordia e da lasciti minori.

RSA "Walter Trippi"

Via Pietriccia N.10, CHIUSI (Siena)

Con atto d'indirizzo ed accordo tra i comuni della zona socio – sanitaria della Val di Chiana Senese e l'Azienda USL n. 7 di Siena, approvato con delibera della Giunta della Società della Salute del 21 Febbraio 2007 n.5, nel quadro della programmazione zonale prevista dalla medesima Società della Salute della Valdichiana Senese, sono state definite le azioni per l'avvio del funzionamento delle RR.SS.AA. di Chiusi e Torrita, in conformità al Piano Integrato di Salute (PIS) 2006 – 2008.

Con il medesimo atto è stato definito di procedere all'attribuzione della gestione, a mezzo di apposito contratto, della nuova Residenza Sanitaria Assistenziale ubicata in Chiusi (Siena) – Via Pietriccia n.10, realizzata mediante ristrutturazione del 1° piano dell'edificio ex Ospedale "S. Maria della Misericordia e di esclusiva proprietà dell'Azienda USL n. 7 di Siena, per l'accoglienza di n. 21 (ventuno) ospiti non autosufficienti, all'A.S.P. "Istituto Casa Famiglia" di Cetona.

In data 10 aprile 2007 è stato stipulato apposito contratto (repertorio 4.193) fra l'Azienda USL 7 di Siena, nella persona del Direttore Dott. Gianguido Pintus e l'ASP "Istituto Casa Famiglia" di Cetona nella persona del suo Presidente Sig. Romano Pizziconi per la sua gestione. Il contratto, di durata definisce oggetto, definizione, funzioni ed obbligazione delle parti.

Centro Diurno "I Lecci"

Via Pietriccia N.10, CHIUSI (Siena)

All'interno dello stesso stabile ex ospedaliero di Chiusi in cui è ubicata la nuova R.S.A., opera un centro diurno per anziani non autosufficienti.

Con deliberazione n. 22 del 23.11.2007, la Giunta della Società della Salute ha stabilito di affidare anche la gestione del suddetto centro diurno per anziani non autosufficienti all'ASP di Cetona che può così realizzare la massima integrazione tra i fattori gestionali possibili e comuni al centro diurno ed alla RSA, al fine di garantire la massima economicità, efficacia ed efficienza del servizio prestato;

Con il medesimo atto è stato definito di procedere all'attribuzione della gestione, a mezzo di apposito contratto, del Centro Diurno per anziani non autosufficienti ubicato in Chiusi (Siena) – Via Pietriccia n.10, di esclusiva proprietà dell'Azienda USL n. 7 di Siena, per l'accoglienza di n. 15 (quindici) ospiti non autosufficienti, all'A.S.P. "Istituto Casa Famiglia" di Cetona;

4 - LE STRUTTURE OGGI

RSA CETONA

"Istituto Casa Famiglia" - Via San Sebastiano N.16

La struttura Istituto Casa Famiglia (Sede Centrale), ubicata in Via S. Sebastiano, 16 a Cetona, dispone di n. 40 posti letto, di cui 32 per ospiti non autosufficienti convenzionati con la USL 7 di Siena e 8 per ospiti autosufficienti, organizzata in n. 1 Residenza Sanitaria Assistenziale e n. 6 posti letto per "Cure Intermedie" a seguito di apposita Convenzione con l'ASL 7 di Siena Zona Valdichiana stipulata in data 05/12/2006.

La Residenza Sanitaria Assistenziale della sede centrale è così strutturata:

- n. 21 camere ad uno, due o tre posti letto, ognuna delle quali corredata di bagno per disabili
- n. 1 camera per autosufficienti con bagno.

Gli arredi delle camere comprendono per ciascun ospite:



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Un armadio – un comodino- un letto idraulico- una sedia- un tavolo comune.

Gli spazi comunitari a favore degli ospiti comprendono:

- Due bagni assistiti (uno per piano)
- Due sale da pranzo (uno per piano)
- Spazi per riunioni ed attività di tempo libero
- Locali che possono essere adibiti all'assistenza religiosa

Gli spazi per servizi sanitari ed ausiliari usufruiti dagli Ospiti sono:

- Un locale adibito ad ambulatorio medico
- Una palestra per la fisioterapia
- Un locale per parrucchiera e podologo

Gli spazi per i servizi generali sono:

- Un locale adibito alla presidenza ed alle riunioni del C.D.A.
- Due uffici adibiti ai servizi amministrativi
- Un locale archivio servizi amministrativi
- Un bagno per personale amministrativo
- Due locali per servizio infermieristico (uno per piano)
- Due locali con bagno per le operatrici Socio Assistenziali (uno per piano)
- Tre locali adibiti a cucina e dispense
- Tre locali adibiti a lavanderia e stireria di cui uno per la biancheria sporca e uno per quella pulita
- Due locali con bagno per spogliatoio del personale
- Una camera mortuaria con annesso locale con lavandino
- Due magazzini per deposito merce varia
- Due garage-rimesse per automezzi
- Vasto giardino attrezzato

RSA CHIUSI (Siena)

RSA “Walter Trippi” – Via della Pietriccia N.10

(Contratto per la gestione stipulato in data 10 Aprile 2007 con l'Azienda USL 7 di Siena)

La struttura RSA “Walter Trippi”, ubicata in Via della Pietriccia, 10, a Chiusi, dispone di n 21 posti letto per ospiti non autosufficienti, organizzata in 1 Residenza Sanitaria Assistenziale di cui n. 20 posti convenzionati con la USL 7 di Siena .

La RSA di Chiusi è così strutturata:

Camere n. 12 singole o doppie

Bagni n. 7

I servizi e gli spazi comuni sono:

- Stanza personale
- Bagno per il personale
- Bagno assistito
- Deposito sporco
- Deposito Pulito
- Cucina di nucleo
- Ambulatorio Medico
- Locali camera mortuaria (piano -2)

Spazi ricreativi

- Saletta TV- gioco n. 2
- Servizi igienici zona giorno
- Ambienti soggiorno pranzo (n. 2 sale + 1 saletta)
- Locali per il culto
- Locali per parrucchiere e barbiere
- Saletta lettura

Locali di servizio

- Locale lavanderia per piccoli indumenti
- Deposito per guardaroba
- Deposito materiale sanitario
- Ufficio amministrativo



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

- Spogliatoio uomini
- Spogliatoio donne

CENTRO DIURNO CHIUSI (Siena)

“I Lecci” Via Pietriccia, 10

(Contratto per la gestione del Centro Diurno stipulato in data 28 agosto 2008 con l’Azienda USL 7 di Siena)

Il Centro Diurno “I Lecci”, è ubicato nel centro storico di Chiusi presso l’edificio del presidio distrettuale socio-sanitario, in via Pietriccia n. 10.

E’ una struttura semi-residenziale che assicura attività assistenziali e garantisce l’alta integrazione tra assistenza sanitaria e assistenza sociale e può ospitare 15 persone non autosufficienti e/o affette da grave disabilità.

Il Centro mette a disposizione dei propri ospiti i seguenti locali:

- Soggiorno per attività di svago, animazione e socializzazione,
- Sala da pranzo,
- Tisaneria,
- Camera per il riposo degli ospiti,
- Servizi igienici e bagno assistito,

I locali per le attività motorie e l’ambulatorio medico sono ubicati nel presidio distrettuale attiguo. La struttura dispone di accesso diretto al parco comunale.

Il Centro è autorizzato al funzionamento dal giugno 2000.

5 - L’ACCESSO, L’ACCOGLIENZA E LE DIMISSIONI

L’Azienda di Servizi alla Persona “ Istituto Casa Famiglia” offre ai cittadini un sistema di servizi socio – sanitari differenziati con prestazioni volte ad assicurare risposte qualificate a stati di disagio psico – fisico, prestando la maggiore attenzione possibile alla persona anziana e alle sue richieste di qualità di vita.

Fornisce un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana.

Promuove e favorisce ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana.

5.1 Contatti

Per ricevere informazioni relative alle modalità di ammissione nelle RSA e nel Centro Diurno telefonare all’ASP “Istituto Casa Famiglia” al n. 0578 238052 da lunedì al venerdì nei seguenti orari: dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

E’ possibile ugualmente mettersi in contatto anche via Fax e per e – mail :

☐☐ Ufficio Accettazione – Sig. Francesco Cicaloni - Fax 0578 237936

e- mail casafamigliacetona@libero.it

Il Presidente e il Direttore ricevono su appuntamento contattando la Segreteria al n. 0578 238052

5.2 L’accesso in RSA

Per l’accesso deve essere attivata la procedura per la valutazione della non autosufficienza da parte dell’interessato o di un familiare, tramite la presentazione di una istanza, contenente la segnalazione del bisogno, all’Assistente Sociale del Comune di residenza della persona non autosufficiente.

A seguito dell’istanza l’UVM presenta la risposta assistenziale ritenuta più appropriata e la condivide con la persona interessata ed i suoi familiari.

La valutazione della non autosufficienza rappresenta un presupposto fondamentale del processo assistenziale della persona anziana in quanto permette di analizzare i bisogni specifici dell’utente al fine di personalizzare l’intervento.

E’ finalizzata ad individuare i livelli di gravità della persona non autosufficiente, disabile e anziana ed a determinare le prestazioni appropriate da erogare.

Il progetto di assistenza personalizzato (PAP), elaborato dalla UVM, contiene gli obiettivi e gli esiti attesi in termini di mantenimento o miglioramento delle condizioni di salute della persona non autosufficiente, disabile e anziana e le prestazioni sociosanitarie da erogare, individuate sulla base degli indici di valutazione delle condizioni di bisogno di cui all’articolo 13, comma 2 Legge Regionale n. 66 /08

Nella elaborazione del PAP, l’UVM si pone l’obiettivo di una condivisione dei contenuti del progetto con la persona assistita ed i suoi familiari, valutando possibili offerte di prestazioni alternative.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Se nel PAP le prestazioni socio sanitarie da erogare sono rappresentate dall'inserimento in una RSA, od in un Centro Diurno, il nominativo dell'utente sarà inserito in una graduatoria gestita dall'ASL Valdichiana Senese.

5.3 L'accesso in RA

Limitatamente alla struttura "Istituto Casa Famiglia" di Cetona le persone autosufficienti che intendono richiedere il ricovero presso la RA, dopo aver presentato domanda per l'autorizzazione al ricovero, presso l'assistente sociale al fine della valutazione dell'autosufficienza, dovranno presentarsi successivamente all'ufficio amministrativo dell'ASP per l'inserimento nella "Graduatoria generale RA".

La graduatoria in questo caso è gestita direttamente dall'ASP, l'inserimento in graduatoria è dato dall'ordine cronologico di presentazione della domanda.

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

5.4 Documenti occorrenti per l'ammissione in RSA e RA

- carta di identità
- codice fiscale
- libretto o tessera sanitaria
- verbale di invalidità
- attestato di esenzione ticket

solo per l'ammissione in RSA sono inoltre richiesti i seguenti documenti sanitari:

- certificato del medico con notizie anamnestiche e attestante la possibilità di stare in comunità (esente da malattie infettive) e terapia effettuata a domicilio
- altra documentazione medico/assistenziale
- verbale di nomina del tribunale del tutore o amministratore di sostegno se presente

5.5 L'accoglienza

Il momento dell'accoglienza nelle nostre strutture è particolarmente curato da tutto il nostro personale: infatti è l'aspetto che riveste un'importanza rilevante sia per l'utente sia per la famiglia, per la difficoltà della decisione, per il cambiamento delle abitudini di vita che produce e per i sentimenti e le emozioni che genera.

Per questo motivo, sono state predisposte apposite procedure di accoglienza per l'utente in RSA, in modo tale da assicurare livelli omogenei di assistenza in tutte le RSA ed il rispetto di standard di qualità nell'erogazione del servizio.

Da anni abbiamo sostenuto l'importanza di incontri preliminari all'ingresso, se possibile con l'utente, con la famiglia e gli operatori delle RSA per iniziare un percorso di conoscenza della persona anziana, dei suoi problemi, dei suoi desideri e contemporaneamente fornire informazioni sulla struttura, sui servizi e sull'organizzazione.

In questi incontri, gli infermieri e gli operatori raccolgono le informazioni su apposite schede di ingresso che rappresenteranno strumenti di lavoro per la pianificazione degli interventi individuali da parte dell'équipe assistenziale.

Durante la prima fase di soggiorno nelle RSA, l'utente sarà coinvolto in un processo di valutazione che comprende:

- esame del medico e dell'infermiere della documentazione sanitaria (relazione del medico curante, relazione di dimissione ospedaliera, esami di laboratorio, ECG, RX, elenco farmaci in trattamento domiciliare, ecc.)
- visita medica e compilazione della cartella clinica (anamnesi medica, esame obiettivo, definizione della terapia)
- valutazione infermieristica (valutazione di apparati e sistemi attraverso tests e scale per la determinazione dei bisogni, indici di rischio, ecc.)
- valutazione fisioterapica (valutazione motoria, valutazione rischio cadute, ecc...)
- colloquio con l'educatore
- esecuzione di esami ematochimici, ECG .

Al termine della valutazione l'équipe assistenziale imposta il piano di assistenza.

Anche per gli autosufficienti il processo di accoglienza prevede da parte del personale di assistenza, un monitoraggio attivo del processo di integrazione e di socializzazione dell'utente con il nuovo ambiente e con gli altri residenti.

La possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti e arredi provenienti dalla propria abitazione permette all'utente di mantenere una continuità con il proprio mondo, deve essere comunque assicurato nel contempo uno spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

5.6 La dimissione

Per gli ospiti autosufficienti la volontà alla dimissione viene comunicata dall'utente alla capo infermiera, che verifica e concorda con la famiglia le effettive possibilità di dimissione.

Successivamente l'utente e/o i familiari inoltrano una lettera con richiesta di dimissione al Direttore dell'ASP, il quale trasmette copia alla Capo Infermiera.

Per le RSA, la dimissione, di norma viene concordata con il Medico di Medicina Generale, il quale valuta se le condizioni di salute e il bisogno assistenziale possono essere compatibili con le condizioni abitative e le possibilità di assistenza domiciliari.

Il familiare dovrà comunque richiedere la dimissione del proprio congiunto attraverso lettera al Medico curante e alla Capo Infermiera.

Se l'utente deve essere trasferito presso altre strutture, il medico curante e la Capo Infermiera redigono una relazione assistenziale al fine di consentire una continuità assistenziale.

5.7 La gestione degli aggravamenti degli utenti autosufficienti

L'utente autosufficiente, in caso di perdita della propria condizione di autosufficienza, può essere trasferito in reparto per ospiti non autosufficienti, soltanto previa autorizzazione del competente servizio territoriale; in attesa del trasferimento le prestazioni di vigilanza o assistenza da prestarsi nell'ambito del reparto per autosufficienti, sono a totale carico dell'ospite stesso.

Gli utenti che presentano un aggravamento delle loro condizioni fisiche e/o cognitive con perdita dell'autonomia funzionale o che presentano problemi importanti comportamentali con ripercussioni sulla vita di relazione della residenza, sono segnalati dal personale di assistenza della RA alla Capo Infermiera dell'ASP. I familiari/ tutori / amministratori di sostegno e l'utente saranno informati dalla Capo Infermiera delle attuali condizioni e dell'eventuale percorso che potrà essere attivato per l'inserimento dell'utente in RSA.

6- SERVIZI EROGATI

6.1 Servizi di assistenza alla persona

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza alla persona
- Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo
- Animazione
- Assistenza religiosa
- Parrucchiere e Pedicure
- Presidi per l'incontinenza
- Ausili

Assistenza medica

Nelle RSA l'assistenza medica è assicurata dai Medici di Medicina Generale. Le modalità di erogazione sono disciplinate dalla Deliberazione della Giunta Regionale n. 597 del 30/05/2005 e s.m. Il Medico di Medicina Generale è il Responsabile del Piano Terapeutico.

Le prestazioni previste sono:

- ✓ Controllo periodico sullo stato di salute
- ✓ Controllo sulle condizioni igieniche e sul comfort ambientale
- ✓ Indicazioni al personale infermieristico per l'effettuazione delle terapie da annotare sul diario clinico
- ✓ Indicazioni al personale di assistenza con riguardo alle peculiarità fisiche e psichiche di ciascun utente
- ✓ Indicazioni circa il trattamento dietetico da annotare sul diario clinico
- ✓ Collaborazione con il personale del servizio sociale per il mantenimento dei rapporti con la famiglia e l'ambiente esterno
- ✓ Tenuta di un apposito diario clinico sul quale sono annotati le date delle prestazioni effettuate, le considerazioni cliniche, la terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite e le indicazioni del consulente specialista



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

- ✓ Predisposizione e attivazione insieme al personale infermieristico e riabilitativo della struttura di “Programmi individuali” con carattere di prevenzione o di riabilitazione e loro verifica periodica
- ✓ Verifica dell’attuazione dell’eventuale piano predisposto dall’UVM, per quanto di pertinenza
- ✓ Attivazione di interventi riabilitativi internamente alla struttura utilizzando il personale dedicato.

Il medico, durante la presenza nella struttura garantisce l’assistenza anche ad altri ospiti che non hanno effettuato la scelta in suo favore, in caso di condizioni cliniche che necessitano di intervento immediato.

Le visite specialistiche sono assicurate dalla USL attraverso attività ambulatoriale e domiciliare di Specialisti presenti nei Servizi Territoriali oppure con accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali dell’Azienda USL 7.

L’assistenza medica durante i giorni festivi e prefestivi e durante il turno di notte è garantita dal Servizio di Guardia Medica e dal 118 Territoriale.

Assistenza infermieristica

Nelle RSA l’assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994 che individua il profilo dell’infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

L’infermiere è il Responsabile dell’Assistenza Infermieristica, nelle RSA è assicurata la presenza di infermieri di norma nelle 12 ore diurne, sempre in conformità con gli standard previsti dalla Regione Toscana rispetto alle ore da erogare.

Le principali funzioni assicurate sono:

- Identificazione dei bisogni di assistenza infermieristica
- Pianificazione, gestione e valutazione dell’intervento assistenziale
- Applicazione corretta delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche

Nelle RSA sono assicurate le seguenti prestazioni, come previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004:

- nursing di ogni utente
- somministrazione delle terapie
- rilevazione periodica dei parametri
- esecuzione degli accertamenti periodici prescritti
- controllo dell’alimentazione e di diete particolari
- controllo della minzione e dell’alvo
- recupero della continenza
- medicazione di lesioni da decubito e delle ferite chirurgiche
- controllo dell’integrità cutanea e dei corretti posizionamenti.

Nelle RSA sono inoltre predisposti e attivati i seguenti programmi di prevenzione :

- Prevenzione delle lesioni da decubito
- Prevenzione delle cadute;
- Prevenzione della disidratazione;
- Prevenzione e/o riduzione dell’incontinenza urinaria

Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori Socio Sanitari attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- Accoglienza e gestione dell’inserimento in RSA
- Assistenza tutelare diurna e notturna
- Igiene quotidiana parziale e completa
- Servizio di barbiere con frequenza trisettimanale;
- Bagno assistito con frequenza almeno settimanale ed a ogni necessità
- Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti
- Accompagnamento dell’utente negli spostamenti all’interno della struttura
- Accompagnamento in bagno dell’utente
- Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l’incontinenza
- Aiuto nell’assunzione dei pasti
- Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psico – fisiche generali
- Gestione del guardaroba
- Cura dell’unità dell’utente (letto, comodino, armadio)
- Utilizzo di protesi e ausili prescritti



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

- Esecuzione di schemi di posizionamento
- Collaborazione con gli altri operatori sanitari e sociali
- Sorveglianza degli utenti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe

Assistenza riabilitativa individuale e di gruppo

L'attività di fisioterapia, si applica in attuazione del D.M. n. 741 del 14/9/1994, istitutivo del profilo professionale del fisioterapista, che individua la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

Nelle RSA l'attività di riabilitazione è applicata in base alle indicazioni contenute nella Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004.

Per gli utenti non autosufficienti con patologie stabilizzate, l'assistenza riabilitativa è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni e in base alla situazione dell'utente:

- deambulazione,
- equilibrio,
- attività motoria degli arti
- attività manuale

Per l'utenza con problemi di natura motoria in fase post acuta e o post ospedaliera (fratture, esiti di ictus, malattia di Parkinson) l'intervento riabilitativo è attuato secondo un preciso programma stabilito insieme al medico. Dopo una valutazione iniziale utilizzando apposite scale e griglie di valutazione, vengono individuati gli obiettivi da raggiungere e le strategie da utilizzare. La valutazione e il controllo dell'evoluzione del programma è effettuata periodicamente al fine di adottare altri interventi, accertamenti o terapie necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

Animazione

L'animazione nelle RSA è effettuata da personale specificatamente formato per la professione di educatore professionale.

Gli obiettivi sono:

- Sostenere e stimolare le attività mentali non completamente deteriorate intervenendo sulle loro potenzialità residue sia funzionali che cognitive
- Conservare il più alto livello di autonomia possibile compatibile con una determinata condizione clinica
- Garantire le relazioni sociali

L'educatore agisce su tre aree di intervento:

- ✚ Cognitiva - esercizi di stimolazione dell'attenzione, della percezione, esercizi di linguaggio, Reality Orientation Therapy (ROT) e terapia di rimotivazione attraverso laboratori di scrittura e lettura. Con la terapia di reminiscenza, si stimola la memoria autobiografica guidando la persona in un percorso di recupero della propria identità mediante il ricordo del proprio vissuto.
- ✚ Funzionale –con attività mirate al mantenimento dell'autonomia personale: le persone sono stimolate a prendersi cura della propria persona (lavarsi il viso, pettinarsi, vestirsi), attività che mirano al recupero delle abilità sensoriale e motorie durante l'alimentazione.
- ✚ Area della socialità e dell'affettività – il programma è caratterizzato da attività di animazione musicale, giochi, programmi di visite e uscite dalla residenza finalizzati a riallacciare legami importanti con il territorio.

Ogni intervento prevede verifiche periodiche attraverso tests che valutano l'efficacia dell'intervento.

Assistenza Religiosa

L'ASP offre il servizio di assistenza religiosa, di culto cattolico, nelle sue strutture residenziali attraverso la collaborazione dei sacerdoti delle rispettive parrocchie.

Il servizio è offerto nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti nella strutture.

L'assistenza religiosa è rivolta nel rispetto di quanto sopra citato a:

- Utenti residenti delle RSA
- Ai familiari degli utenti
- Al personale compatibilmente con l'assolvimento dei propri obblighi di servizio

Può essere comunque inoltrata richiesta, da parte di utenti appartenenti a fedi diverse, di assistenza religiosa del proprio culto.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Parrucchiere e Pedicure

Parrucchiere:

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

- con frequenza mensile : taglio capelli e messa in piega per le utenti donne e taglio capelli per gli utenti uomini;
- il servizio di barbiere 3 volte alla settimana è assicurato dal personale di assistenza alla persona.

Non sono compresi nel servizio erogato dalla struttura trattamenti come colore e permanente.

Pedicure:

Le prestazioni erogate consistono in trattamenti di pedicure estetica con cadenza mensile ed è erogato dall'estetista.

Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

L'azienda garantisce, per gli utenti delle RSA e RA, la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal SSN e quelli di fascia C a carico dell'utente, dei presidi sanitari e diagnostici di pertinenza della USL 7.

La struttura, su delega dell'utente o di chi ne fa le veci, provvede all'approvvigionamento dei farmaci prescritti fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'utente medesimo.

L'ASP fornisce i seguenti prodotti :

- per la cura e l'igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, oli detergenti e creme idratanti e protettive)
- pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante
- traverse monouso

Ausili

L'azienda garantisce la fornitura, agli utenti delle RSA, degli ausili necessari alla prevenzione e alla deambulazione o comunque utili a garantire gli spostamenti all'interno e all'esterno della struttura.

La valutazione del bisogno e l'individuazione degli ausili necessari è di competenze del personale sanitario: medico, infermiere e fisioterapista.

Per qualsiasi problema relativo ai servizi, alle cure e all'ambiente è a disposizione dell'ospite e/o dei familiari il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria, contattabile al n. 0578 239153.

6.2 Servizi Alberghieri

- Ristorazione
- Guardaroba e Lavanderia
- Sanificazione e pulizia

Ristorazione

Il menù adottato dall'ASP e proposto alle RSA è stato predisposto da un nutrizionista.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

- ✓ la varietà stagionale
- ✓ le preferenze espresse dai residenti
- ✓ le patologie dell'utente
- ✓ le festività e le occasioni speciali

La preparazione di piatti viene effettuata con la massima cura, con prodotti di qualità forniti da ditte specializzate nel settore. Un manuale di autocontrollo per l'igiene alimentare, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e il personale delle RSA e RA nella fase di distribuzione dei pasti.

Periodicamente i menù vengono variati, in modo da offrire un servizio sempre aggiornato e piacevole.

Il menù settimanale viene esposto nelle sale da pranzo. Gli utenti ogni giorno, possono scegliere fra il piatto del giorno e almeno altre 3 alternative per i primi piatti, 5 alternative per il secondo piatto, 3 alternative per i contorni.

Il personale si occuperà giornalmente di richiedere agli utenti le loro preferenze al fine di predisporre l'ordine dei vari piatti alla cucina.

Il menù è di norma servito nelle sale da pranzo, ma agli utenti, che per motivi di salute non possono consumare i pasti in sala, è assicurato il servizio in camera.

L'ASP si è impegnata a portare avanti obiettivi di qualità al fine di raggiungere un miglioramento del gradimento del servizio di ristorazione.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

i pasti sono serviti ai seguenti orari :

- prima colazione alle ore 8.30
- pranzo alle ore 12.00
- merenda alle ore 15.30
- cena alle ore 18.30 – nel periodo estivo 19,00

Guardaroba e Lavanderia

Al fine di assicurare un servizio di qualità, l'ASP ha sviluppato un progetto per la gestione degli indumenti personali degli utenti in RSA e RA al fine di garantire la rintracciabilità degli indumenti personali in ogni fase del processo di lavanderia guardaroba.

All'ingresso in RSA, l'utente deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche sia per i mesi estivi sia per i mesi invernali.

La famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata tutti i giorni.

In alternativa può essere delegata la struttura, in questo caso, i tessuti degli indumenti dovranno essere conformi alle indicazioni fornite dal servizio di lavanderia.

Ogni indumento personale in entrambi i casi sarà contrassegnato con il nome e cognome e RSA ospitante che sarà apposto dal personale di guardaroba al momento della consegna degli indumenti, precedentemente all'ingresso in struttura.

Il lavaggio e la stiratura di tutta la biancheria del letto (lenzuola, federe, coperte e copriletto) è affidata ad una ditta esterna.

Il cambio completo del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all'occorrenza.

Sanificazione e pulizia

L'obiettivo di assicurare uno standard igienico sicuro è costantemente tenuto sotto controllo attraverso un monitoraggio microbiologico periodico dei punti critici: ciò permette di avere una conferma della validità delle procedure operative adottate.

E' garantita con frequenza giornaliera la pulizia dei seguenti ambienti:

- ✓ locali comuni (ingresso, corridoi, scale e soggiorni, sala conferenze)
- ✓ camere di degenza
- ✓ ambulatori e zone office
- ✓ ascensori
- ✓ palestra

con frequenza di più volte al giorno, secondo il bisogno, i seguenti ambienti e attrezzature:

- ✓ bagni
- ✓ cucina
- ✓ soggiorni
- ✓ sale da pranzo

Sono comunque assicurati interventi di pulizia, se necessari, al di fuori della frequenza stabilita.

Con periodicità mensile sono assicurati interventi di pulizia di fondo a tutti gli ambienti di degenza, dei locali comuni, delle finestre e delle vetrate.

6.3 Servizi Amministrativi

L'azienda ASP è organizzata con Uffici informatizzati e con qualificato personale Amministrativo, per la gestione diretta delle pratiche amministrative relative agli utenti, per l'acquisto di beni e servizi, per la gestione del rapporto di lavoro del personale dipendente o con diverso rapporto, per i rapporti con istituzioni: Comune, la Regione e vari Enti e Servizi Territoriali .

Il Personale amministrativo è coordinato dal Direttore.

L'apertura al pubblico è riservata nella fascia oraria dalle ore 9.00 alle ore 13.00 da lunedì al sabato.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

7 - LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE

La documentazione assistenziale nelle RSA e RA è costituita da tutti quei documenti permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'utente.

La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

- presa in carico dell'utente e della sua valutazione psico-fisica e sociale
- individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi
- definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte
- valutazione degli esiti dell'assistenza.

8 - LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

La giornata tipo dell'utente nelle RSA è di norma così strutturata:

Orario Attività

Ore 6.30 – 8.30 Risveglio e attività di igiene di primo mattino, assistenza infermieristica

Ore 8.30 – Colazione

Ore 9.00 – 12.00 Attività assistenziali e infermieristiche, visite mediche, laboratori di animazione e socializzazione

Ore 12.00 Pranzo

Ore 13.00 – 17.00 Riposo, attività assistenziali e infermieristiche, visite mediche, laboratori di animazione e socializzazione

Ore 15.30 the e merenda

Ore 18.30 Cena

Ore 20.00 Igiene serale e preparazione al riposo notturno

9 - LA PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

La Regione Toscana definisce periodicamente attraverso emanazione di appositi atti, con valore cogente, quali figure professionali devono essere presenti all'interno delle strutture, quali prestazioni devono essere erogate e quali parametri minimi devono essere assicurati in termini di ore di assistenza per le varie tipologie di intensità assistenziale.

Nelle RSA ed RA dell'Azienda le professionalità impegnate e gli standard assistenziali sono conformi alle indicazioni regionali di riferimento, in quanto requisiti indispensabile per l'autorizzazione al funzionamento e per il riconoscimento della quota sanitaria da parte della USL.

L'azienda si avvale di personale qualificato e in possesso dei requisiti previsti dalla legislazione per le funzioni di coordinamento dei servizi infermieristici e assistenziali, infatti ogni RSA è gestita da un coordinatore infermieristico (ex-caposala) che rappresenta un punto di riferimento costante per l'utenza.

L'utente che desidera avere informazioni, spiegazioni e chiarimenti relativi sia al processo di assistenza del congiunto che su altri aspetti della vita di residenza, trovano nel coordinatore un riferimento costante per risolvere dubbi, per inoltrare suggerimenti o sporgere reclami su disservizi.

L'azienda privilegia i rapporti stabili di lavoro dipendente ai fini di garantire una migliore qualità assistenziale, in relazione alla continuità assistenziale e per incrementare lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori.

L'azienda opera in conformità con la normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

Specifici interventi e percorsi formativi implementano il sistema sicurezza aziendale.

Per quanto riguarda la selezione dei fornitori per i servizi assistenziali affidati all'esterno, qualora ricorra tale condizione, l'azienda opera in conformità delle normative nazionali e regionali che disciplinano la materia per l'affidamento dei servizi socio assistenziali, adottando i criteri di aggiudicazione previsti dalla suddetta normativa di riferimento.

10 - IL COSTO DELLA RETTA

La retta è onnicomprensiva di tutte le prestazioni previste nella presente Carta dei Servizi.

La retta delle RSA è composta dalla quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e dalla quota sociale, a carico dell'interessato e dei familiari aventi titolo.

Attualmente la quota sociale giornaliera a decorrere dal 1° gennaio 2014 è di:

€ 48,50 per la RA di Cetona



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

€ 50,50 per la RSA di Cetona
€ 52,50 per la RSA di Chiusi posto in convenzione
€ 60,50 per la RSA di Chiusi posto privato
€ 22,50 per il Centro Diurno

L'utente può richiedere una compartecipazione alla spesa, rivolgendosi all'assistente sociale della Circostrizione di riferimento la quale a seguito di presentazione di dichiarazione ISEE e certificato di invalidità con eventuale assegno di accompagnamento, opererà una valutazione della situazione economica per accertare il livello di agevolazione previsto.

11 – DIRITTI E DOVERI DI UTENTI, FAMILIARI E VISITATORI

11.1 L'orario delle visite

Per il visitatore è possibile accedere liberamente alla struttura dalle ore 9.00 alle ore 20.00 tutti i giorni dell'anno, salvo diverse esigenze concordate direttamente con la Capo Infermiera responsabile delle RSA, se sussistono precarie condizioni di salute.

Durante la notte dalle ore 21.00 alle ore 06.30 la porta di ingresso della struttura rimane chiusa allo scopo di garantire ai residenti protezione da intrusioni indesiderabili. Per poter accedere alla struttura nelle ore notturne occorre suonare il campanello posto all'ingresso, il personale in servizio, prima di permettere l'accesso, verificherà l'identità della persona, il motivo e l'eventuale presenza di autorizzazione.

11.2 Doveri dell'utente

Il soggiorno in RSA è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. E' tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun utente.

Le seguenti norme trovano applicazione per gli utenti della RA, di entrambe le RSA e del Centro Diurno:

- ✓ L'utente è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della struttura.
- ✓ La Direzione della ASP declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi
- ✓ I materassi sono forniti dall'ASP con i requisiti, classe IIM di reazione al fuoco, come previsto dal Decreto del Ministero dell'Interno 18 settembre 2002. Qualora l'utente intenda utilizzare un materasso di proprietà deve corrispondere ai requisiti previsti dalle norme antincendio.
- ✓ E' assolutamente vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe, ecc...) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi
- ✓ L'utente è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi; altresì l'utente autosufficiente delle RSA è tenuto ad osservare le normali pratiche igieniche personali in forma autonoma o avvalendosi dell'aiuto del personale.
- ✓ E' consentito l'uso di apparecchi audio - video (TV, HI-FI) la cui utilizzazione deve avvenire con cuffie auricolari
- ✓ E' assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della struttura
- ✓ L'utilizzazione dei climatizzatori (accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale di reparto
- ✓ Durante la pulizia degli ambienti, gli utenti devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale
- ✓ L'azienda ASP garantisce in via autonoma l'erogazione delle prestazioni assistenziali agli utenti fermo restando che, in virtù della continuità assistenziale, qualora i Familiari intendano affiancare all'utente una persona di loro fiducia, per particolari momenti della giornata, devono darne preventiva comunicazione alla Capo Infermiera, segnalando il nominativo della persona incaricata per tali prestazioni. La Responsabile del servizio si riserva di negare o sospendere tali prestazioni.
- ✓ È vietato il consumo di alcolici all'interno della struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.
- ✓ L'arredamento delle camere può essere completato con oggetti di uso personale mantenendo lo spazio di movimento sicuro e privo di ostacoli
- ✓ All'utente autosufficiente è consentito la cura e il riordino della propria camera. Il personale di reparto ha comunque l'obbligo di verificare lo stato di pulizia ed eventualmente provvedere con integrazioni o



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

- sostituzioni totali del servizio. Tale obbligo riguarda anche la verifica dello stato di pulizia degli indumenti personali con eventuale conseguente decisione di disporre il lavaggio.
- ✓ Negli spazi comuni le luci possono rimanere accese dalle ore 7.00 alle ore 22.30.
 - ✓ Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano.
 - ✓ La consultazione del quotidiano deve avvenire nei soggiorni.
 - ✓ La consumazione dei pasti in camera è riservata solo agli utenti ammalati.
 - ✓ Per la consumazione dei pasti in sala da pranzo è richiesto abbigliamento adeguato (non sono ammessi pigiami e vestaglie da camera)
 - ✓ Le assenze dalle RSA devono essere comunicate tempestivamente al personale di reparto.

11.3 Diritti degli ospiti

Al momento dell'inserimento, all'utente (ed agli eventuali parenti accompagnatori) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla struttura, accompagnate da una copia della presente Carta.

- Nella struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- L'utente ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante .
- L'utente ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- La struttura garantisce a tutti gli utenti, il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

12 - SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEI LORO FAMILIARI

L'Azienda ASP "Istituto Casa Famiglia", consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'utente e dei suoi familiari, attiva il Sistema di misurazione della soddisfazione degli utenti residenti e dei loro familiari.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita nelle RSA della struttura, attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

- aspetti professionali
- aspetti tecnico alberghieri (vitto, guardaroba, igiene e manutenzione degli ambienti)
- aspetti relazionali
- qualità strutturale
- valutazione del rapporto fra qualità attesa e percepita

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione.

L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che l'azienda si impegna a intraprendere.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono successivamente restituiti agli utenti, ai familiari al personale e diffusi all'esterno con iniziative e nelle forme individuate di volta in volta dalla Direzione.

L'utente può inoltrare segnalazioni e suggerimenti, compilando gli appositi moduli presenti in ogni RSA (Moduli Reclamo e Elogio - Suggerimento) all'interno di appositi espositori e depositarlo nella Cassetta dei Suggerimenti collocata nell'ingresso.

La Direzione, in seguito a verifica e approfondimento del reclamo e nel caso di disservizio e analisi delle sue cause, provvederà a rispondere indicando l'azione di miglioramento apportata.

La partecipazione dei familiari al sistema di valutazione della qualità è assicurato dal Comitato dei Familiari e/o Ospiti che garantisce con la sua assidua e quotidiana presenza una valutazione di efficacia del servizio, partendo dalla attenta valorizzazione dei desideri e dei bisogni degli ospiti. Il confronto fra Comitato dei Familiari e/o Ospiti e la Presidenza e Direzione è attivo e costante.



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

13 - RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Il personale che opera nelle strutture dell'Azienda indossa, durante lo svolgimento delle attività, un abito di lavoro costituito da casacca e pantalone. I diversi colori delle rifiniture dell'abito permettono l'identificazione dei diversi profili.

- Responsabile area socio sanitaria - bianca con finiture gialle
- Infermiere – bianca con finiture verdi
- Fisioterapista – bianca con finiture rosse
- Operatori Socio Sanitari – bianca con finiture blu

L'azienda fornisce inoltre ai propri dipendenti i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) previsti per le specifiche attività svolte (come calzature di sicurezza).

Tutto il personale dei servizi affidati all'esterno indossa indumenti di lavoro con gli stessi colori, il cartellino identificativo, permette l'identificazione con l'appartenenza a ditta esterna.

14 - IL COMITATO DEI FAMILIARI E/O OSPITI

Al fine di garantire la più ampia rappresentanza i familiari e i residenti possono esprimere le proprie osservazioni e le varie proposte di miglioramento attraverso il Comitato dei Familiari e/o Ospiti.

Il Comitato, eletto dall'assemblea dei Familiari e dei Residenti, si riunisce autonomamente e periodicamente si incontra con la Direzione e la Presidenza per verificare l'andamento del servizio e esprimere le proprie proposte.

Il Comitato inoltre mantiene rapporti con i servizi socio sanitari distrettuali, l'associazionismo e il volontariato.

15 - CONTATTI CON ENTI E ASSOCIAZIONI

L'Azienda ASP promuove la collaborazione con le associazioni di volontariato per lo svolgimento di attività integrative e complementari agli apporti professionali assicurati dai servizi aziendali.

Le associazioni di volontariato che intendono svolgere attività all'interno dell'Azienda devono inoltrare domanda scritta al Presidente dell'ASP con presentazione di uno specifico progetto di intervento mettendo in evidenza i benefici che ne derivano per l'utenza.

Il Volontario è assicurato per danni che possa subire nell'esercizio della sua attività e per eventuali danni che possa arrecare a terzi. Il volontario indossa camice o apposita divisa dell'associazione con cartellino di riconoscimento.

16 GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Il Sistema Qualità dell'azienda tiene sotto controllo tutti quei processi significati ai fini del conseguimento degli obiettivi di qualità aziendali.

L'ASP ha scelto di monitorare in modo costante tutti quei fattori che sono considerati elementi irrinunciabili in un servizio come quello dell'assistenza alla persona e quindi particolarmente importanti denominati fattori di qualità.

Su questi fattori vengono messi a punto gli indicatori e definiti gli standards.

Gli indicatori sono stati identificati nel rispetto dei seguenti requisiti:

- Misurabilità
- Responsabilità
- Grado di importanza per l'utente

Gli indicatori sono i seguenti:

QUALITA' SERVIZIO	Numero lesioni-incidenti ospiti/ numero ospiti transitati
QUALITA' SERVIZIO	Numero verifiche PAI/ Numero PAI
QUALITA' SERVIZIO	Numero PAI con obiettivi raggiunti/ Numero PAI
QUALITA' SERVIZIO	Numero ospiti con lesioni degubito/ Numero ospiti transitati
QUALITA' SERVIZIO	Numero ospiti con lesioni guarite/ Numero ospiti con degubiti



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

QUALITA' SERVIZIO	Numero ospiti con infezioni vie urinarie/ Numero cateterizzati
SICUREZZA SUL LAVORO	Numero incidenti a collaboratori manipolazione materiali biologici
SICUREZZA SUL LAVORO	Numero incidenti a collaboratori movimentazione ospiti
FORMAZIONE	%Corsi formazione effettuati realizzati rispetto a quelli programmati
FORMAZIONE	Numero operatori frequentatori di almeno un corso/ numero operatori
ANIMAZIONE	Numero soggetti esterni coinvolti nell'animazione
ASSISTENZA	Numero collaboratori socio-sanitari/ n. assistenti all'assistenza
PERSONALE	Indice turn-over operatori assistenza
CUCINA	Numero reclami servizio cucina/ Numero reclami
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero risposte questionari / Totale questionari
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero reclami su carta servizi/ Numero reclami
ANIMAZIONE	Numero attività socializzazione intraprese/ programmate
LAVANDERIA	Numero reclami lavanderia-guardaroba/ Numero reclami
SODDISFAZIONE RESIDENTI	Numero incontri con ospiti su obiettivi generali servizio
PERSONALE	Numero incontri con operatori su obiettivi generali servizio
MIGLIORAMENTO STRUTTURA	Manutenzione straordinaria impianto anti-incendio



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Gentile Ospite/Utente

Nel corso dell'esecuzione dell'attività abbiamo cercato di approfondire il massimo del nostro impegno e delle nostre conoscenze professionali. Non siamo però certi di aver fatto tutto ciò che è necessario per giungere alla Vs. piena "soddisfazione". Per questo motivo Le chiediamo di esprimere il Suo prezioso parere sulla qualità del nostro lavoro. Siamo in fatti convinti che servizi e prestazioni possono essere migliorati solo attraverso la comprensione delle sue esigenze.

Le siamo grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere sui servizi e sull'ambiente che ha trovato presso la nostra struttura.

Vi ringraziamo per la collaborazione e Vi preghiamo di consegnare il questionario compilato, ENTRO IL 30 GIUGNO 2013, nella cassetta di raccolta all'ingresso della struttura o al personale incaricato.

Ringraziandola anticipatamente per il tempo dedicatoci, cogliamo l'occasione per porgerLe i più cordiali saluti.

Il Direttore

Valutazione sui servizi offerti:

4 Insoddisfacente

5 Poco soddisfacente

6 Soddisfacente

7 Buono

1. Rilevazione degli aspetti professionali del servizio

Come valuta in generale la qualità dell'assistenza fornita agli utenti	4	5	6	7
Come giudica l'assistenza sanitaria offerta agli utenti	4	5	6	7
Come valuta il servizio di assistenza alla persona	4	5	6	7
Come valuta l'attività di animazione	4	5	6	7
Come valuta il servizio di fisioterapia	4	5	6	7

2. Rilevazione degli aspetti tecnico- alberghieri del servizio

Come valuta il servizio di lavanderia-guardaroba	4	5	6	7
Come valuta complessivamente il menù attuale	4	5	6	7
Come giudica il livello di pulizia della struttura	4	5	6	7
Come valuta la manutenzione della struttura	4	5	6	7

3. Rilevazione della qualità relazionale

Come considera il rapporto tra il personale di assistenza e gli utenti residenti	4	5	6	7
Come considera il rapporto fra personale di assistenza e i visitatori	4	5	6	7
Come considera il rapporto degli utenti tra loro	4	5	6	7
Come valuta la sollecitudine del personale a rispondere alle richieste degli utenti	4	5	6	7

4. Rilevazione della qualità strutturale

Come valuta la qualità dell'ambiente nel suo complesso	4	5	6	7
Come valuta la disponibilità degli spazi comuni	4	5	6	7
Come valuta la disponibilità dello spazio nella camera	4	5	6	7

21



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

Come valuta la disponibilità di ausili (carrozzine, deambulatori, ecc...)

4 5 6 7

5. Valutazione del rapporto fra qualità attesa e percepita

A. Ritieni che il servizio offerto dalla struttura abbia risposto alle sue aspettative iniziali?

- Sì, completamente
- Sì, sufficientemente
- Sì, ma solo in parte
- Assolutamente no

B. Complessivamente qual è la sua opinione sul nostro servizio?

- Buono
- Soddisfacente
- Insufficiente
- Peggio di quanto pensassi

6. Informazioni generali su chi compila il questionario

A. Sesso Uomo Donna

B. Età Fra 26 e 64 anni oltre 64 anni

C. Lei è:

- ospite
- Parente di un ospite
- Amico di un ospite
- Volontario
- Altro

D. Con quale frequenza fa visita al suo familiare?

- Giornaliera
- Settimanale
- Mensile
- Annuale

E. Da quanto tempo è nostro ospite il suo familiare?

- Meno di 6 mesi
- 6 mesi – 2 anni
- Da 2 a 5 anni
- Più di 5 anni



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

SCHEDA RECLAMO

A.S.P. "Istituto Casa Famiglia - Via S. Sebastiano, 16 - 53040 Cetona (SI)
Tel 0578/238052 - Fax 0578/237936
E-mail: casafamigliacetona@libero.it

DATA:

STRUTTURA:

- RSA "Istituto Casa Famiglia"
Cetona

PERSONALE COINVOLTO

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Infermieri | <input type="checkbox"/> Addetti
all'assistenza | <input type="checkbox"/> Addetti
alle pulizie | <input type="checkbox"/> Addetti alla cucina |
| <input type="checkbox"/> Educatore/
animatore | <input type="checkbox"/> Fisioterapista | <input type="checkbox"/> Amministrativi | <input type="checkbox"/> Altro |

DESCRIZIONE DEL RECLAMO

Cognome e Nome dell'interessato: _____

Familiare di: _____

Infomativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lsg. 196/03 – Art. 13

I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, nell'ambito di comunicazione; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è ASP "Istituto Casa Famiglia"

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra



Istituto Casa Famiglia A.S.P.

(Azienda Pubblica di Servizi alla Persona)

SCHEDA DI ELOGIO/SUGGERIMENTO

A.S.P. "Istituto Casa Famiglia - Via S. Sebastiano, 16 - 53040 Cetona (SI)
Tel 0578/238052 - Fax 0578/237936
E-mail: casafamigliacetona@libero.it

DATA:

STRUTTURA:

RSA "Istituto Casa Famiglia" Cetona

PERSONALE COINVOLTO

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Infermieri | <input type="checkbox"/> Addetti
all'assistenza | <input type="checkbox"/> Addetti
alle pulizie | <input type="checkbox"/> Addetti alla cucina |
| <input type="checkbox"/> Educatore/
animatore | <input type="checkbox"/> Fisioterapista | <input type="checkbox"/> Amministrativi | <input type="checkbox"/> Altro |

MOTIVAZIONE DI :

ELOGIO

SUGGERIMENTO

Cognome e Nome dell'interessato: _____

Familiare di: _____

Infomativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lsg. 196/03 – Art. 13

I dati personali da lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture. Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, nell'ambito di comunicazione; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è ASP "Istituto Casa Famiglia"

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma: