



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

CARTA DEI SERVIZI	COD. DOC. 01.01.0 2	REV. 4 DEL 01/10/2019
--------------------------	--	--------------------------

CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Assistenziale “Don Alberto Gori”

- Centro Diurno “Il Melograno”

Via del Parco, 5 – MARLIA

Piscina Comunale

Via della Piscina - CAPANNORI



Sommario

Sommario	2
PREMESSA	4
R.S.A. “DON ALBERTO GORI” E CENTRO DIURNO “IL MELOGRANO”	5
CAP. 1 CHI SIAMO – UN PO’ DI STORIA.....	5
CAP. 2 COSA FACCIAMO.....	6
CAP. 3 MISSION – POLITICA - OBIETTIVI.....	7
PER CHI E COME LO FACCIAMO	7
LA NOSTRA MISSIONE	8
POLITICA PER LA QUALITÀ E OBIETTIVI	8
CAP. 4 ACCESSO AI SERVIZI.....	11
MODALITÀ.....	11
DOCUMENTAZIONE NECESSARIA.....	11
CAP. 5 LA RETTA.....	12
R.S.A. “Don Gori”	12
CENTRO DIURNO “Il Melograno”.....	12
CAP. 6 LA STRUTTURA	13
La R.S.A.	13
IL CENTRO DIURNO	14
Condizioni fisico – architettoniche della struttura	14
CAP. 7 FIGURE DI RIFERIMENTO – ORARIO SERVIZI	15
IL PERSONALE	15
Direzione.....	15
Staff di Segreteria	15
Nuclei di Assistenza R.S.A. – Centro Diurno “ Il Melograno Capo Reparto: Infermiera Andreini Italia	16
ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI.....	16
ORARIO DI VISITE ESTERNE.....	16
CAP. 8 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE.....	16
Medicina di base	16
Medicina specialistica.....	17
Servizio infermieristico.....	17
Servizio assistenza.....	18
Fisioterapia	18
Servizio religioso.....	18
Servizio di animazione.....	19
Servizio di ristorazione.....	19
Servizio farmaceutico, materiale galenico e per medicazione.....	20
Servizio di trasporto in ospedale, ambulatori, uscite singole o collettive	20
Fornitura presidi.....	20
Servizio di lavanderia.....	20
Servizio di guardaroba.....	21
Servizio gestione calore	21
Servizio di manutenzione	21
Servizio amministrativo	21
Servizi di pulizia	21
Volontariato	21
Servizi di parrucchiere, barbiere e podologo.....	22
CAP. 9 AMBIENTE: CLIMA E COMFORT	22



CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

CAP. 10	STANDARD DI QUALITA'	22
CAP. 11	ADEMPIMENTI NORMATIVI	24
CAP. 12	PROGETTI DI QUALITA' PARTECIPATA	25
CAP.13	FATTORI DI QUALITA':	26
INDICATORI E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE		26
Organizzazione e gestione		26
Assistenza, cura e sostegno alla persona		27
Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica		27
MODULO PER SEGNALAZIONI- RECLAMI O SUGGERIMENTI		29
QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO		30
Domanda n° 1		30
Domanda n° 2		31
Domanda n° 3		31
Domanda n° 4		32
Domanda n° 5		32
Domanda n° 6		32
Domanda n° 7		32
PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA ALLA VITA DELL'ANZIANO		33
Domanda n° 1		33
Domanda n° 2		33
Domanda n° 3		33
Domanda n° 4		33
Domanda n° 5		33
Domanda n° 6		34
Domanda n° 7		34
LA PISCINA COMUNALE		35
LA GESTIONE		35
PRINCIPI FONDAMENTALI		35
L'IMPIANTO NATATORIO		36
ATTIVITA' SVOLTE NELL'IMPIANTO		36
Orari di apertura		37
Tariffe e copertura assicurativa		37
OBBLIGHI DELL'UTENTE		38
FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ		38
QUALITÀ DEL LIVELLO DI SICUREZZA		38
QUALITÀ DEL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ		38
QUALITÀ DELL'AMBIENTE E RISPETTO DELLE NORMATIVE IGIENICO-SANITARIE		39
ANALISI MICROBIOLOGICA		39
DISINFEZIONE DEL PIANO VASCA		39
RAPPORTO CON GLI UTENTI		40
Comunicazioni		40
Rapporto con gli utenti: informazioni e ascolto		40
SUGGERIMENTI E RECLAMI		40
COMUNICAZIONE		40



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

PREMESSA

Il presente documento, denominato CARTA DEI SERVIZI, è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto da Capannori Servizi Srl, per garantire la massima trasparenza e rendere noti i diritti e i doveri reciproci, al fine di avere un canale diretto e rendere conoscibile agli utenti i servizi offerti, le modalità di erogazione, i controlli effettuati al fine di garantire la trasparenza e collaborazione reciproca tra gli utenti e il gestore del servizio.

L'adozione della Carta dei Servizi, elaborata ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 30/7/1999, n. 286, e ai sensi della legge regionale 9 marzo 2006, n.8 (Norme in materia di requisiti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio) esprime l'impegno del gestore a fornire ai propri utenti un reale strumento partecipativo e una garanzia della tutela dei propri diritti.

In particolare, la Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di informazione e di richiamo alla responsabilità, attraverso l'individuazione di indicatori volti a stabilire il grado di apprezzamento da parte dell'utenza. E' inoltre un valido mezzo a disposizione degli utenti e degli operatori per attuare un costante controllo e fornire nuovi stimoli per un continuo processo innovativo.

Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante sia per gli utenti, ma soprattutto per gli operatori, che dovranno tenerne conto al fine di migliorare costantemente il servizio offerto, rendendolo via via più rispondente, se possibile, alle esigenze e alle aspettative dell'utenza. Anche il Comune di Capannori, proprietario dell'impianto, potrà avvalersi della Carta dei Servizi e degli indicatori qualitativi in essa contenuti per un puntuale riscontro sulla qualità e sul gradimento del servizio offerto dal gestore.

L'anno duemiladiciotto e questo giorno diciotto del mese di settembre, nella sede municipale del Comune di Capannori, con sede in Capannori (LU), capoluogo, Piazza Aldo Moro 1, con il contratto di servizi all'uopo stipulato, ha disciplinato la gestione dei servizi di Residenza Sanitaria Assistita "Don Alberto Gori" di Marlia, del Centro Diurno "Il Melograno" di Marlia e della Piscina Comunale, affidati dal Comune di Capannori alla "Capannori Servizi S.r.l..

Il livello quali-quantitativo dei servizi affidati è stato determinato dal Comune di Capannori e gli standard mediante parametri concordemente definiti, a ottemperare agli indirizzi di cui alla deliberazione consiliare n. 70 del 17 ottobre 2017, concretizzando le azioni di revisione e ottimizzazione dei costi di esercizio.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

La Società perseguirà l'erogazione dei servizi alla più ampia platea di utenti, nel rispetto dei vincoli gestionali suindicati; improntando i rapporti con gli utenti alla massima correttezza e trasparenza.

R.S.A. “DON ALBERTO GORI” E CENTRO DIURNO “IL MELOGRANO”

CAP. 1 CHI SIAMO – UN PO’ DI STORIA

La Residenza Sanitaria Assistenziale, già Casa “Don Alberto Gori” di Marlia, immersa in un bellissimo parco, in Marlia, via del Parco 5, è il frutto di un’azione di solidarietà voluta dalla cittadinanza capannorese.

Quasi un secolo fa il Comune di Capannori acquistò da Sua Altezza Reale Carlo Francesco di Borbone il patrimonio, costituente gran parte dell’attuale complesso immobiliare, al fine di adibirlo a luogo di assistenza per anziani ed adulti inabili, domiciliati nel territorio.

L’apertura ufficiale avvenne nel 1920 e, da allora, fino al 1978, vennero garantiti i relativi servizi, grazie all’opera delle “Suore della Congregazione di S. Giuseppe dell’Apparizione”.

Nel 1949, su provvedimento del Consiglio Comunale del Comune di Capannori, fu intitolata al suo ideatore e primo Direttore Don Alberto Gori.

Il Comune di Capannori, nel corso del tempo, pur apportandovi modifiche strutturali ed organizzative, ha sempre mantenuto la destinazione e la gestione diretta della “casa”, potenziandone l’attività.

La destinazione vincolata “socio sanitaria” dell’immobile ha costituito poi, per legge, titolo al trasferimento della proprietà nel patrimonio dell’attuale Azienda USL n° 2 di Lucca, la quale ha comunque consentito al Comune di Capannori, oggi Capannori Servizi S.r.l., di proseguire la gestione di “Casa Gori”, la cui importanza è dimostrata dal forte legame tuttora esistente con la comunità locale.

Il 16 giugno 2008, con l’inaugurazione del Centro Diurno “Il Melograno”, la struttura è stata integrata con un servizio semiresidenziale organizzato per rispondere ai bisogni assistenziali, riabilitativi, di socializzazione di persone anziane prevalentemente non autosufficienti ed adulti inabili. A tal fine vengono predisposti piani assistenziali individualizzati, nella prospettiva della valorizzazione delle capacità residue e del possibile recupero funzionale e sociale, tenendo conto del progetto proposto dall’Unità di Valutazione Multidimensionale Territoriale (UVM).

Il centro diurno è stato realizzato in un fabbricato di proprietà comunale, posto al piano terra e con ingresso autonomo rispetto alla stessa Casa Gori.

Il 24 maggio 2009 è stata inaugurata “La Casa della Salute” che attualmente comprende oltre al suddetto centro semiresidenziale da 20 posti ed alla R.S.A., con 66 posti per anziani, prevalentemente non autosufficienti, un *Modulo* ad alta

Capannori Servizi S.r.l. – a socio unico

Società soggetta a direzione e coordinamento dell’Ente Comune di Capannori

Via del Parco n.5 - 55014 Capannori (LU) – Tel. 0583-40.79.11 - Fax 0583-42.82.55

C.F./P.IVA 02042140463 R.E.A. CCIAA Lucca N. 192019 - Capitale sociale € 200.000,00 i.v.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

intensità assistenziale per ricoveri temporanei o di sollievo per soggetti non autosufficienti, gestito dalla Azienda Usl n. 2 di Lucca, di 14 posti letto.

CAP. 2 COSA FACCIAMO

La Residenza Sanitaria Assistenziale “Don Alberto Gori”, detta **Casa Gori**, è una struttura residenziale finalizzata all'accoglimento di anziani ultrasessantacinquenni e di persone di età inferiore a sessantacinque anni con patologie degenerative assimilabili al decadimento senile. Rappresenta il concreto intervento da parte dei servizi sociali del territorio in favore di cittadini anziani e disabili, offrendo loro ospitalità, assistenza socio-sanitaria, attenzione ai loro bisogni, con alti livelli di professionalità, umanità, con un approccio sociale che privilegia la dimensione della relazione. I servizi consistono principalmente nell'erogazione di prestazioni infermieristiche, nell'attività di sostegno e cura della persona nel compimento degli atti quotidiani della vita, nell'esecuzione di terapie di riabilitazione e nell'organizzazione di attività occupazionali e del tempo libero. Le prestazioni mediche sono erogate in forza della specifica convenzione stipulata con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest – Zona Distretto Piana di Lucca. I servizi principali sono integrati da prestazioni di supporto, come la ristorazione, la lavanderia della biancheria e del vestiario, il riordino dei locali ed ambienti, le cure estetiche, l'assistenza religiosa e morale.

Dal 01/01/2017, in applicazione della L.R.T. n. 41/2005 e del Regolamento 29/R del 03/03/2010, è stato stipulato un atto di accordo tra la Struttura, l'Azienda USL Toscana Nord ovest – Zona Distretto Piana di Lucca ed i Comuni della Piana al fine di dare formale definizione ai rapporti giuridici intercorrenti tra il sistema pubblico deputato alla programmazione socio sanitaria e socio assistenziale territoriale e i soggetti accreditati produttori di servizi e nel quale sono stati definiti gli elementi essenziali che regolano il rapporto tra R.S.A. e assistito beneficiario del titolo di acquisto all'inserimento in struttura, in regime di “libera scelta” da parte del cittadino. Tale accordo viene rinnovato su base triennale, in base ai dati convenuti e nei limiti delle risorse regionali all'uopo destinate. I posti effettivi per i quali la AUSL erogherà la quota sanitaria, sono determinati entro un massimo di n° 66 per anziani non autosufficienti. L'utilizzo del fabbricato, di proprietà della ASL n° 2, è regolato da un contratto di concessione in uso gratuito, condizionato all'utilizzo dello stesso unicamente per la gestione di una residenza sanitaria assistenziale (R.S.A) e di servizi assistenziali per anziani.

Il **Centro Diurno “Il Melograno”** è un servizio semiresidenziale che risponde a due ordini di obiettivi:

1. Accoglienza e sostegno alla persona ospite (anziano e/o adulto inabile) attraverso interventi assistenziali, riabilitativi e di socializzazione, nella prospettiva della valorizzazione delle capacità residue e del possibile recupero funzionale e sociale.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

2. Sostegno alle famiglie nei compiti di cura, anche attraverso la promozione della partecipazione dei familiari in tutte le fasi della definizione del piano assistenziale.

Garantisce servizi, in forma integrata con la Casa Gori, di riabilitazione, servizi estetici, di assistenza religiosa, di servizio mensa e di animazione, che contraddistingue l'aspetto qualitativo del progetto. Nella struttura sono stati individuati anche all'interno di locali comuni, spazi da dedicare ad incontri e colloqui con i familiari, rappresentanti legali ed operatori dei servizi.

Il Centro può accogliere 20 ospiti, ed è operativo dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 18,00; sono comunque possibili inserimenti personalizzati, anche con frequenza di soli due / tre giorni a settimana.

CAP. 3 MISSION – POLITICA - OBIETTIVI

PER CHI E COME LO FACCIAMO

L'ospitalità **in Casa Gori**, a tempo indeterminato o parziale, è rivolta prevalentemente a cittadini ultrasessantacinquenni che non sono in grado di provvedere autonomamente all'organizzazione della propria vita.

La struttura è in possesso dei autorizzazione al funzionamento, risulta accreditata ed iscritta nel relativo elenco comunale ed è altresì registrata nel Portale della Regione Toscana dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale delle R.S.A.).

L'accoglimento in struttura per gli ingressi definitivi in regime di "libera scelta" da parte del cittadino inserito nella lista unica dei ricoveri autorizzati dai servizi territoriali competenti e specificati nell'accordo regionale è regolato da apposito contratto di ospitalità che impegna reciprocamente Casa Gori per le finalità di istituto, l'ospite e/o il proprio rappresentante legale per tutti gli aspetti economici e socio assistenziali, al fine di garantire un coinvolgimento attivo nel processo di aiuto, oltre che nella parte amministrativo-contabile.

Compatibilmente con la lista unica dei ricoveri definitivi, la struttura può accogliere, per brevi periodi, eventuali richieste di inserimento da parte di privati cittadini, con l'applicazione di apposita retta sociale giornaliera determinata dalla struttura per questo tipo di inserimenti.

Sono previsti anche alcuni posti per ricoveri temporanei "di sollievo", gestiti dall'U.V.M. della AUSL – Zona Distretto Piana di Lucca.

L'ospitalità nel **Centro diurno** è organizzata per rispondere ai bisogni assistenziali, riabilitativi, di socializzazione di persone anziane prevalentemente non autosufficienti e adulti inabili. A tale fine vengono predisposti piani assistenziali individualizzati nella prospettiva della valorizzazione delle capacità residue e del possibile recupero funzionale e sociale, tenendo conto del progetto proposto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale territoriale (U.V.M).



LA NOSTRA MISSIONE

La missione della nostra struttura consiste nel rispondere al bisogno di assistenza per le persone anziane autosufficienti e non autosufficienti e più in particolare:

- accogliere le persone anziane che per ragioni di salute o per qualsiasi altra ragione non possono rimanere nella propria casa o con i propri familiari;
- prestare assistenza, sia sociale che sanitaria, a tutti gli anziani ospitati;
- migliorare con continuità le condizioni di vita degli ospiti, promuovendone il benessere psico-fisico;
- offrire opportunità di relazioni interpersonali in un ambiente confortevole e stimolante;
- favorire il mantenimento di rapporti con i familiari, gli amici ed i conoscenti, anche al fine di un possibile reinserimento nell'ambiente di vita di origine.

POLITICA PER LA QUALITÀ E OBIETTIVI

La nostra struttura ha come politica per la qualità, quella di offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate, nel rispetto della normativa vigente, garantendo che tutto quanto accada in modo pianificato, sotto controllo e attraverso la valutazione critica da parte di tutti i soggetti coinvolti.

A tale fine intendiamo perseguire i principali obiettivi di seguito elencati, mediante l'adozione di idoneo "Piano annuale della qualità" che sarà aggiornato tenendo presenti nuove normative, l'analisi degli indicatori, eventuali reclami e suggerimenti:

- miglioramento continuo del benessere e della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari;
- offrire a ciascun ospite l'assistenza personalizzata sotto il profilo sanitario, assistenziale e rieducativo con la definizione di progetti assistenziali personalizzati e l'individuazione di appositi tutor per perseguirne l'attuazione;
- crescita della professionalità e della motivazione del personale sanitario e non sanitario operante nella struttura;
- mantenimento, miglioramento e potenziamento delle infrastrutture e delle attrezzature necessaria;
- miglioramento continuo dell'efficienza aziendale e crescita economica dell'Organizzazione.

Per far questo la struttura ha deciso di dotarsi di organizzazione e risorse adeguate in termini di:

- attribuzione delle responsabilità e delle mansioni a tutti il personale operante nella struttura;
- definizione e applicazione di procedure e protocolli di lavoro;
- formazione continua del personale;
- manutenzione di infrastrutture, impianti e attrezzature;

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

- rilevazione di eventuali reclami e suggerimenti ed attuazione delle necessarie azioni preventive e/o correttive;
- analisi periodica della soddisfazione degli ospiti, dei loro familiari e valutazione del clima interno;
- misurazione continua e valutazione di appositi indicatori di qualità, di seguito individuati;
- aggiornamento annuale del Piano della qualità con riferimento alle nuove normative, all'analisi degli indicatori, alle azioni correttive apportate.

INDICI DI QUALITA'

N°	Indicatore	Modalità di rilevamento
01	Organizzazione e gestione	
01.0 1	Numero utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura / Numero utenti transitati nella struttura	Registrazione evento in: - cartella clinica individuale - registro numerico e cronologico (registro eventi critici, foglio di raccolta dati statistici) Registrazione utenti ammessi / dimessi su protocollo direzione
01.0 2	Numero incidenti di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici / monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali	Registro denunce di infortunio a cura del datore di lavoro/Monitoraggio e Riepilogo mensile prestazioni orarie erogate dagli operatori con funzioni assistenziali
01.0 3	Numero incidenti avvenuti ad operatori della struttura nell'ambito della movimentazione dell'utente / monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali	Registro denunce di infortunio a cura del datore di lavoro/ Monitoraggio e Riepilogo mensile prestazioni orarie erogate dagli operatori con funzioni assistenziali
01.0 4	Numero corsi di formazione attivati nell'anno / Numero corsi di formazione programmati nell'anno	Piano della formazione/Registrazione corsi aggiornamento sostenuti
01.0 5	Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione nell'anno / Numero operatori	Registrazione effettiva partecipazione ai corsi/Elenco del personale in servizio
01.0 6	Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione	Piano sinergie di volontariato coinvolte nelle attività di animazione con programmazione annuale eventi.



01.0 7	Numero operatori socio sanitari / Numero operatori addetti all'assistenza (escluso modulo base)	Piano dispositivo vigente assetto servizio socio assistenziale, Elenco del Personale
01.0 8	Numero verifiche progetti personalizzati / Numero progetti personalizzati	Elenco definizione PAI, con registrazione verifiche intermedie e a lungo termine
02	Assistenza, cura e sostegno alla persona	
02.0 1	Indice di turn-over operatori	Registrazione dati riferiti a rapporti di lavoro intrapresi o cessati nell'anno
02.0 2	Numero reclami inerenti il servizio di ristorazione (cibo) / Numero reclami	Registrazione numerica schede reclamo e gestione specifica delle casistiche
02.0 3	Numero progetti personalizzati con obiettivi raggiunti / Numero progetti personalizzati elaborati	Elenco definizione PAI con registrazione verifiche periodiche stato di raggiungimento obiettivi
02.0 4	Numero utenti che hanno sviluppato in struttura lesioni da decubito / Numero utenti transitati nella struttura	Cartella infermieristica, clinica, foglio statistico di rilevazione dati, elenco ospiti della struttura
02.0 5	Numero utenti con lesioni da decubito guariti / Numero utenti con lesioni da decubito	Cartella infermieristica, clinica, foglio statistico di rilevazione dati
02.0 6	Numero utenti che hanno sviluppato in struttura infezioni delle vie urinarie / Numero utenti con catetere	Scheda personale ospite, cartella clinica, foglio statistico di rilevazione dati.
03	Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica	
03.0 1	Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli utenti	Indice del risultato inerente la statistica annuale riferita al questionario di soddisfazione degli utenti
03.0 2	Numero reclami inerenti il mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi / Numero reclami	Registrazione, numerazione e selezione dei reclami ricevuti
03.0 3	Numero attività di socializzazione e di animazione intraprese / Numero attività di socializzazione e di animazione programmate	Piano annuale delle attività di animazione, sinergie coinvolte, piano di programmazione settimanale.
03.0 4	Numero reclami inerenti il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali dell'utente /	Registrazione, numerazione e selezione dei reclami ricevuti



	Numero reclami	
03.0 5	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli utenti in riferimento agli obiettivi generali del servizio	Verbalizzazione incontri, tenuta registro verbali, annotazione utenti partecipanti
03.0 6	Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio	Verbalizzazione incontri, tenuta registro verbali, annotazione operatori partecipanti

CAP. 4 ACCESSO AI SERVIZI

MODALITÀ

Per l'accesso al servizio residenziale in R.S.A., all'assistito che avrà attivato presso i competenti servizi territoriali apposito iter procedurale per il riconoscimento della richiesta di ricovero in struttura assistenziale, verrà rilasciato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'AUSL – Zona Distretto Piana di Lucca, il Progetto assistenziale personalizzato (PAP). Dal momento della comunicazione del titolo di acquisto (documento dove sono indicati il corrispettivo sanitario e sociale destinato alla Residenza ospitante), l'assistito ha dieci giorni di tempo per indicare la struttura prescelta tra quelle accreditate firmatarie dell'accordo e riportate nel Portale Regionale dell'offerta residenziale toscana, comunicando la scelta della struttura ai servizi competenti. Gli uffici preposti (ASL e Comune di residenza, per il seguito di competenza, autorizzeranno l'ospitalità presso la residenza prescelta e l'ammissione avverrà secondo i termini previsti a completamento delle procedure.

Privati cittadini che intendano presentare richiesta di inserimento proprio o di un familiare in struttura possono inoltrare domanda di ammissione temporanea in struttura predisposta su apposito modulo di domanda fornito dalla Direzione della RSA. L'eventuale accoglimento delle domande è subordinato alla perdurata presenza di posti liberi in attesa di inserimenti definitivi in libera scelta.

Per l'accesso al Centro Diurno, il richiedente può procedere ad attivare l'iter previsto attraverso i competenti servizi pubblici territoriali che porteranno alla eventuale autorizzazione all'inserimento permanente o temporaneo di sollievo. L'accesso è previsto anche tramite presentazione di domanda di inserimento in forma privata, compatibilmente con i posti liberi e nel rispetto della capienza massima giornaliera di n. 20 posti.

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA



Al momento dell'ingresso in Casa Gori l'ospite deve disporre di :

- PAP/UVM
- Documento di identità in corso di validità;
- Codice fiscale;
- Tessera Sanitaria Europea;
- Certificazione di riconoscimento di invalidità/disabilità;
- Attestato esenzione ticket prestazioni sanitarie (per patologia, invalidità, requisiti economici);
- Valutazione del grado di autosufficienza;
- Relazione sanitaria e terapeutica in corso.

CAP. 5 LA RETTA

R.S.A. “Don Gori”

La retta di ricovero si compone della “quota sociale” facente carico in quota di compartecipazione al Comune di residenza e all'utente stesso e della “quota sanitaria ” di competenza dell'ASL di appartenenza, riconosciuta secondo le norme vigenti dall'Unità di Valutazione Multidimensionale dell'Asl.

La retta sociale giornaliera di ospitalità è definita dalla Struttura e confermata dall'Ente Comune di Capannori con propri atti e garantisce tutte le prestazioni regolamentari previste.

Sono esclusi dalla retta i farmaci di fascia C il cui costo, in caso di prescrizione è a carico dell'ospite.

La retta sociale può essere adeguata e comunicata sia agli Enti che agli ospiti per adeguamenti approvati dagli organi preposti o in aumento pari al tasso riconosciuto di inflazione.

R.S.A.	EURO/ giorno
Autosufficienti e non autosufficienti	
Quota sociale per ricoveri a tempo indeterminato	53,50
Quota sociale per ricoveri privati	106,42
Soggetti “non autosufficienti” – beneficio economico determinato dalla Regione Toscana per l'erogazione della quota sanitaria	52,92

CENTRO DIURNO “Il Melograno”

La retta mensile è definita dalla Struttura e confermata dall'Ente Comune di Capannori con propri atti e garantisce tutte le prestazioni regolamentari



previste, con esclusione del trasporto e dei costi relativi alle attività esterne al Centro (gite, pranzi, ecc.)

È prevista la possibilità di definire progetti individualizzati che prevedono frequenze differenziate nei giorni di apertura settimanali.

La tariffa giornaliera è la seguente:

€ 28,00 per la frequenza dell'intera giornata (8,30 – 18.00)

€ 16,00 per la frequenza di metà giornata

€ 5,00 per ogni pasto consumato presso il centro

La tariffa giornaliera può essere adeguata e comunicata sia agli Enti che agli utenti per adeguamenti approvati dagli organi preposti o in aumento pari al tasso riconosciuto di inflazione.

La retta mensile viene stabilita sulla base delle presenze giornaliere concordate nei progetti individualizzati, secondo la seguente articolazione:

frequenza	Intera giornata	Mezza giornata
6 giorni settimanali	€ 728,00	€416,00
5 giorni settimanali	€ 606,00	€ 347,00
4 giorni settimanali	€ 485,00	€277,00
3 giorni settimanali	€ 364,00	€ 208,00
2 giorni settimanali	€ 242,00	€ 139,00
1 giorno settimanale	€121,00	€69,00
Soggetti non autosufficienti- beneficio economico – determinato dalla Regione Toscana per l'erogazione della quota sanitaria	€. 31,75	

CAP. 6 LA STRUTTURA

La R.S.A.

è costituita da tre nuclei, per un totale di n. 66 posti.

- ✓ Nucleo A: dedicato prevalentemente a ospiti con disabilità prevalentemente di natura motoria;
- ✓ Nucleo B: dedicato prevalentemente a ospiti con disabilità prevalentemente di natura cognitivo – comportamentale
- ✓ Nucleo C dedicato prevalentemente a ospiti parzialmente autosufficienti.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

IL CENTRO DIURNO

Il Centro può accogliere un massimo di n. 20 ospiti al giorno di cui, attualmente:

- 5 autosufficienti
- 15 non autosufficienti

La Struttura è aperta dal lunedì al sabato in orario 8,30 – 18,00.

Condizioni fisico – architettoniche della struttura

La Struttura di Marlia è localizzata nell'area di competenza del Comune di Capannori di tipo F.1 quale zona omogenea destinata ad attrezzature di carattere collettivo pubblico.

L'area esterna consiste in un parco recintato di circa 23.000 mq. sulla quale, oltre alla Struttura residenziale, al Centro Diurno e al Presidio Sanitario, gravita un'utenza allargata alla popolazione esterna.

La stessa è organizzata con una viabilità veicolare interna, parcheggi, giardini antistanti i locali e un parco alberato e attrezzato per le attività ricreative del tempo libero.

Particolare attenzione è stata rivolta al superamento delle barriere architettoniche per la migliore fruizione degli spazi interni ed esterni da parte dell'utenza e dei visitatori.

Il complesso edilizio è attualmente articolato in tre padiglioni elevati su tre piani fuori terra collegati da un corpo centrale principale.

LA STRUTTURA SOCIALE - La Residenza per anziani- è localizzata all'interno dei volumi esistenti che consistono nel corpo centrale originario, nel padiglione centrale e in quello laterale ad Est, su due piani, essendo il piano terra adibito a funzioni sussidiarie.

La Struttura è distinta in Nucleo - A - posto al Piano Rialzato – Nuclei - B - C - posti al 1° piano, che strutturalmente presentano identiche caratteristiche funzionali e si articolano in sezioni orizzontalmente e verticalmente comunicanti, rispettivamente per Ospiti con disabilità prevalentemente di natura motoria, ospiti con disabilità prevalentemente di natura cognitivo – comportamentale, ospiti parzialmente non autosufficienti o autosufficienti.

Nell'ambito della flessibilità organizzativa, è prevista la possibilità di allestire camere riservate per coniugi e congiunti.

La finalità di rispondere alle caratteristiche di una Residenza Sanitaria Assistenziale che fornisca accogliimento, prestazioni assistenziali e di recupero a persone anziane prevalentemente non autosufficienti, sottolineando in ciò il



carattere di Struttura Assistenziale e non di Presidio Sanitario, si concretizza nella presenza delle seguenti funzioni:

- locali di AREA ABITATIVA sezionata in nuclei articolati in camere da due, tre posti letto, dotate di servizi igienici.
- locali per SERVIZI DI NUCLEO consistenti in cucina di piano, sala da pranzo, sala gioco-TV, bagno assistito, ambulatorio medico e locale infermeria arredati ed attrezzati convenientemente, locale guardaroba;
- PALESTRA attrezzata sia con ausili specifici di riabilitazione, sia con apparecchi elettromedicali per terapia fisica per ospiti autosufficienti e non.
- locali adibiti a SERVIZI DI VITA COLLETTIVA, consistenti nella sala comunitaria polivalente, soggiorno, locali per attività occupazionale, sala di estetica, sala degli hobbies, chiesa, bar, salone di ingresso; alcuni ambienti fruizione da parte della popolazione esterna per finalità di integrazione e di volontariato, secondo il concetto di struttura flessibile ed aperta, favorendo incontri e colloqui con familiari e con la rete amicale, nell'ottica di mantenimento dei rapporti, con i rappresentanti legali e operatori dei servizi.
- locali per SERVIZI GENERALI come spogliatoio del personale, magazzini, depositi, ecc.

CAP. 7 FIGURE DI RIFERIMENTO – ORARIO SERVIZI

IL PERSONALE

Le figure professionali in servizio presso la R.S.A. e Centro Diurno sono in possesso di titolo professionale specifico per qualifica. La dotazione numerica è stabilita da normativa regionale che fissa parametri di assistenza ospiti/operatori. Prestano servizio alcune figure assunte alle dipendenze del Comune di Capannori, attualmente comandate alla Società “Capannori Servizi S.r.l.” a socio unico - Comune di Capannori.

Gli altri operatori prestano servizio in qualità soci lavoratori di cooperativa sociale affidataria del servizio infermieristico, di assistenza sociale, fisioterapico, socio assistenziale, alberghiero e di animazione.

Direzione

Responsabile RSA e Centro Diurno: Rag. Luigi Rocchi - tel: 0583/449011 – fax 449012 e mail l.rocchi@comune.capannori.lu.it

Assistente Sociale: Sig.ra Biondi Morena – tel. 0583/449025

E mail: m.biondi@comune.capannori.lu.it

Staff di Segreteria

Arianna Tardelli - Giovanna Serra

Tel: 0583/449009/449010/449024



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

E mail: a.tardelli@comune.capannori.lu.it

g.serra@comune.capannori.lu.it

Nuclei di Assistenza R.S.A. – Centro Diurno “ Il Melograno

Capo Reparto: Infermiera Andreini Italia

Nucleo Assistenza " A" 0583-449015

Nucleo Assistenza " B" 0583-449020

Nucleo Assistenza "C" 0583-449008

Centro Diurno 0583/449007

ORARIO DI APERTURA DEGLI UFFICI

Gli uffici sono aperti al pubblico dalle ore 9,00 alle 13,00 dal lunedì al venerdì (e dalle ore 14,30 alle 17,30 il martedì e giovedì) con la presenza del Responsabile di Struttura, dell'Assistente Sociale e del personale amministrativo.

La Responsabile dei Nuclei e del Centro Diurno può essere contattata dai familiari durante l'orario di servizio (Martedì, Mercoledì, Venerdì - 8,00/14,00 Lunedì e Giovedì – 8,00/17,30)

ORARIO DI VISITE ESTERNE

Le visite agli ospiti possono essere effettuate liberamente in ogni giorno dell'anno dalle ore 8,00 alle ore 20,00. Sono previste limitazioni nell'accesso durante gli orari di alzata/messa a letto e cura dell'ospite e di pulizia delle camere, nonché durante i pasti.

Per motivi organizzativi dei servizi ed igienico sanitari, le visite sono consigliate preferibilmente presso i soggiorni dei vari piani e non nelle camere di degenza, salvo particolari motivi.

Dalle ore 20,00 alle ore 8,00 non sono di norma consentite visite, se non per ragioni particolari e previa autorizzazione della Direzione o del personale sanitario di turno.

CAP. 8 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni mediche:

L'assistenza medica in ogni reparto della R.S.A. è garantita nell'arco delle 24 ore nel seguente modo:

Medicina di base



E' prevista la presenza del Medico di base per ciascun ospite con programmazione degli accessi e comunque in qualsiasi caso di necessità, rilevato il bisogno clinico individuale.

Di recente attivazione da parte dell'Azienda Usl, la presenza per almeno due pomeriggi la settimana di un Medico della Continuità assistenziale.

Di supporto anche la collaborazione, a chiamata, dei medici di medicina di base presenti negli Studi Medici del Servizio recentemente attivato dalla AUSL presso la struttura.

- Accessi programmati:

Su programmazione definita tra struttura e medico di base sono stati articolati accessi programmati riferiti alla totalità degli ospiti in carico a ciascun medico, che, in applicazione della normativa che prevede gli accessi nelle strutture, provvedono a firmare apposito modulo che registra gli accessi giornalieri. I medici con più ospiti in carico sono presenti prevalentemente tutte le mattine in orario 8/12. E' possibile, previa richiesta del medico e compatibilmente con le esigenze dell'ospite e del reparto, concordare accessi pomeridiani nella fascia oraria dalle 15,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì.

Nei giorni prefestivi e festivi e dalle ore 20.00 alle ore 08,00 viene contattato il servizio di "Continuità Assistenziale dell'Azienda Usl Toscana Nordovest (ex Guardia Medica).

In caso di urgenze immediate viene chiamato il numero dedicato alle emergenze (118)

Medicina specialistica

Su prescrizione del medico curante e previa informazione dei familiari, per l'ospite che presenta particolari patologie, vengono richieste visite specialistiche alcune delle quali vengono eseguite "a domicilio" presso la Residenza, tramite accordi con il Distretto Sanitario, altre, tramite appuntamento con il CUP. L'ospite viene quindi accompagnato al Distretto Sanitario presente in Struttura o al Presidio Ospedaliero.

I familiari hanno facoltà di richiedere visite specialistiche in forma privata, accordate con il medico curante e la struttura.

Prestazioni assistenziali, riabilitative ed infermieristiche :

La R.S.A. eroga prestazioni nell'arco delle 24 ore per tutto l'anno.

Le prestazioni assistenziali sono garantite 24 ore su 24 da personale qualificato con il coordinamento della responsabile dei nuclei.

Servizio infermieristico

Le prestazioni infermieristiche sono garantite dalla presenza a giornata di figure professionali che si occupano dei bisogni sanitari riferiti alla generalità dell'utenza.



Servizio assistenza

Il servizio è svolto da O.S.S. nell'arco delle 24 ore.

È assicurata un'adeguata igiene personale con bagni a frequenza settimanale; il personale d'assistenza provvede direttamente, per le competenze proprie dei diversi livelli di professionalità, ai bisogni di ordine sanitario, di igiene della persona, di cura del decoro del vestire, di riabilitazione e di sostegno per all'assolvimento delle azioni quotidiane della vita.

Fisioterapia

La riabilitazione funzionale è garantita giornalmente da due terapisti e si esprime sia attraverso attività in palestra, individualizzate o di piccolo gruppo, sia a livello di indirizzo professionale rivolto agli operatori di assistenza per promuovere le giuste azioni di movimentazione da assumere e di educazione alle attività motorie da trasmettere.

La struttura dispone di una palestra, con attrezzature adeguate, disponibile per gli ospiti non autosufficienti e di attività preventiva per gli autosufficienti.

Prestazioni di valenza alberghiera, sociale e servizi vari :

La struttura assicura il funzionamento permanente dei suoi reparti anche attraverso l'erogazione dei seguenti servizi di natura prevalentemente sociale e alberghiera:

- servizio religioso
- servizio di animazione
- servizio di ristorazione
- servizio farmaceutico
- servizio trasporto in ospedale e/o ambulatori
- fornitura ausili
- servizi di pulizie
- servizio di lavanderia e guardaroba
- servizi estetici e parrucchiera
- servizio gestione calore
- servizio di manutenzione
- servizi amministrativi
- bar interno

Alcuni servizi sopra elencati vengono gestiti utilizzando il personale dipendente e della cooperativa, e, per alcuni specifici servizi, avvalendosi del servizio di volontariato, altri sono affidati a ditte o collaborazioni esterne (preparazione pasti, gestione calore, manutenzione locali, impianti, attrezzature, bar).

Servizio religioso

L'assistenza spirituale e morale agli ospiti di confessione cattolica è garantita a norma di legge. Il servizio religioso viene svolto in regime di



convenzione con la Curia Arcivescovile di Lucca ed è assicurato dalla presenza costante in struttura del sacerdote incaricato.

Servizio di animazione

Il servizio di animazione ha da sempre rappresentato un elemento caratterizzante l'ospitalità presso la struttura Casa Gori. Gli animatori in servizio quotidianamente coinvolgono gli ospiti in attività occupazionali, socializzazione, di relazione con l'ambiente circostante.

Sono previsti momenti di intrattenimento e di festa con gli ospiti in occasione di festività particolari (Natale, Carnevale, Pasqua...) così come viene festeggiato e ricordato con un momento di festa a cadenza mensile ogni compleanno degli ospiti della Casa da parte del servizio animazione. Durante il corso dell'anno sono previste visite dei gruppi di catechismo parrocchiali e delle scuole del territorio e, soprattutto in estate, sono organizzati ritrovi, pranzi in giardino e feste con gruppi musicali, associazioni o corali; vengono svolte gite collettive programmate nel periodo primaverile – estivo, in numero variabile di minimo 5 uscite.

Le attività e i progetti sono tesi a rinforzare o a mantenere più sviluppate possibile le capacità di autonomia della persona, a stimolare la creatività e l'approccio comunicativo e di convivenza, a rinvigorire gli aspetti motivazionali dell'utenza e ad instaurare rapporti interpersonali improntati alla vita di gruppo, all'attenzione e all'amicizia, a mantenere i contatti e i legami con l'ambiente di origine (a tale scopo sono stimolati e sostenuti i rapporti con i parenti e con la "rete" di conoscenti e amici che l'ospite aveva prima di entrare in struttura), nonché ad intensificare i rapporti degli ospiti con il territorio e la realtà del paese in cui è inserita la Residenza.

Servizio di ristorazione

Il servizio giornaliero di refezione è affidato ad una Società di Ristorazione, previo espletamento di appalto pubblico da parte del Comune di Capannori, per tutti i servizi di mensa, e comprende:

- ❑ colazione ore 8,15/9,00
- ❑ pranzo ore 12,30 (anche Centro Diurno)
- ❑ merenda ore 15,30 periodo invernale – ore 16,00 periodo estivo
- ❑ cena ore 18,30 periodo invernale – 19,00 periodo estivo

I pasti sono predisposti nel rispetto di apposite tabelle dietetiche ed articolati in menù stagionali con ricorrenza settimanale, tenendo conto delle aspettative dell'utenza.

Il servizio è in grado di rispondere alle esigenze di diete particolari e personalizzate.

E' data possibilità ai familiari di poter consumare il pasto (pranzo e/o cena) insieme all'ospite mediante l'acquisto di buoni pasto dedicati.



Servizio farmaceutico, materiale galenico e per medicazione

Per garantire il corretto e puntuale approvvigionamento dei farmaci prescritti dal medico di base o specialista per ciascun ospite, la struttura è organizzata nel modo seguente:

La dotazione dei farmaci prescritti viene distinta:

- ✓ farmaci da acquisire dalla distribuzione diretta ospedaliera
- ✓ farmaci da acquisire a Farmacie del territorio, compreso il materiale galenico, per medicazione e ossigeno)

Il costo dei farmaci di fascia C, in caso di prescrizione medica, è a carico dell'ospite, con approvvigionamento da parte dei familiari.

Servizio di trasporto in ospedale, ambulatori, uscite singole o collettive

Il trasporto degli utenti in caso di necessità sanitarie si articola:

- ✓ trasporto d'urgenza → chiamata al numero dedicato alle emergenze (118)
- ✓ trasporti programmati solo per ospiti non deambulanti → utilizzo mezzi di struttura o utilizzo trasporti sociali del territorio
- ✓ trasporti legati a necessità personali, ad attività ludico-ricreative → utilizzo mezzi presenti in Struttura, messi a disposizione della Cooperativa che ha in appalto i servizi di istituto.
- ✓ Per le uscite collettive in occasione di gite programmate viene affidato il servizio di trasporto a Ditte di autonoleggio.

Fornitura presidi

- ✓ Ausili e materiale per incontinenza

La RSA fornisce a tutti gli ospiti affetti da tali problematiche gli ausili e materiale necessario per l'incontinenza.

Provvede all'acquisto degli ausili per gli ospiti "non autosufficienti" con attribuzione di quota sanitaria, mentre per gli altri si garantisce la dotazione, attivando la procedura con il Servizio Distrettuale della AUSL.

- ✓ Ausili antidecubito (Materassi e Cuscino), sollevatori, carrozzine, calzature ecc..

La struttura ha una dotazione propria di ausili tale da soddisfare, previa valutazione del personale sanitario, i bisogni degli ospiti che ne hanno necessità.

Per gli ospiti in possesso di certificazione di invalidità, sempre previa valutazione del personale sanitario, con rilascio di prescrizione del medico specialista, la struttura provvede alla gestione della procedura amministrativa per l'approvvigionamento tramite il competente Ufficio Ausili e Protesi della AUSL.

Servizio di lavanderia

Il servizio di lavanderia è affidato a Ditta esterna, previo espletamento di gara di appalto e comprende il servizio di lavaggio, noleggio, stiratura, con mantenimento scorte, di biancheria piana da letto, da bagno, da mensa, delle



divise dei dipendenti e degli indumenti personali degli ospiti. Il ritiro e consegna della biancheria è previsto tre volte alla settimana.

Servizio di guardaroba

I nuclei sono dotati di apposito servizio di guardaroba, dove è presente una addetta al servizio - sarta che provvede al momento dell'ingresso a personalizzare gli indumenti degli ospiti, organizzando un guardaroba apposito, giornalmente sistema la biancheria pulita, cura la dotazione degli indumenti personali e distribuisce i cambi della biancheria necessaria per ciascun reparto.

Servizio gestione calore

Tale servizio è affidato a ditta specializzata esterna la quale gestisce anche la manutenzione ordinaria mensile della centrale termica della Struttura, secondo le disposizioni vigenti e le norme previste in materia di sicurezza.

Servizio di manutenzione

Le piccole manutenzioni sono svolte da un manutentore interno, per ogni altro tipo di manutenzione vi sono accordi specifici con il Servizio Tecnico dell'Azienda USL o con Ditte specializzate.

Servizio amministrativo

La gestione amministrativa della RSA e del Centro Diurno viene svolta dalla Direzione, costituita dal Responsabile, dall'Assistente Sociale, dal personale amministrativo. E' caratterizzata dalla gestione delle risorse patrimoniali, umane e finanziarie sulla base dei programmi e degli indirizzi e degli obiettivi definiti dalla Società Capannori Servizi S.r.l. Nel suo complesso la gestione tende ad assicurare il buon andamento della vita comunitaria, al fine di garantire il benessere psico - fisico dell'ospite, perseguendo la realizzazione dei fini generali di ospitalità ed assistenza, nel rispetto degli indirizzi fissati dalla legge.

Servizi di pulizia

La pulizia è svolta agli operatori del servizio alberghiero affidato in appalto a Cooperativa ed è articolato secondo piano di lavoro giornaliero, settimanale e mensile, con la supervisione della Responsabile di Nucleo.

Volontariato

E' attivo presso la Struttura il Servizio di Volontariato espresso dal Gruppo A.C.P.A. (Ascolto, Condivisione, Promozione Anziani) di Marlia, che svolge attività di animazione proprie e/o in collaborazione con il servizio di istituto, di promozione dell'anziano, di supporto educativo e di aiuto nella somministrazione dei pasti, allo scopo di migliorare la qualità della vita degli anziani residenti.



Servizi di parrucchiere, barbiere e podologo

Il servizio di parrucchiere e barbiere è organizzato secondo un calendario di lavoro ed è incluso nella retta di ricovero.

La parrucchiere è presente in struttura dal lunedì al sabato e la sua attività è inserita in un progetto di cura della persona che coinvolge tutti gli ospiti della RSA.

Il servizio del podologo è incluso nella retta ed è programmato con calendario settimanale.

CAP. 9 AMBIENTE: CLIMA E COMFORT

Clima di quiete e serenità

Per non recare disturbo agli ospiti, gli utenti, i visitatori e il personale sono invitati ad evitare il più possibile i rumori e ad usare un tono di voce consono all'ambiente, moderando il volume della radio e della televisione.

Il fumo

Per disposizione di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e delle altre persone è assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi, nei soggiorni ed, in genere, in tutti i locali della struttura.

Accessori

Alcune camere sono dotata di prese e sistema di collegamento con antenna centralizzata per la televisione.

Nella propria stanza ogni ospite può sistemare oggetti personali, compatibilmente con gli spazi in uso (se in convivenza con altro ospite) Gli ospiti possono telefonare all'esterno utilizzando l'apparecchio installato nella sala TV o nella Sala da Pranzo.

In qualsiasi momento gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno; il personale provvederà a smistare le telefonate ai vari piani.

CAP. 10 STANDARD DI QUALITA'

Locali a disposizione:

Nella struttura, oltre alle camere e ai bagni a disposizione, sono presenti locali per finalità e attività specifiche come la fisioterapia, proiezioni e ritrovi, soggiorno per incontri e per visite parenti, cappella. Attorno allo stabile è presente un giardino di ampie dimensioni predisposto con sentieri asfaltati per le passeggiate, con sedie e panche dislocate su tutta l'area verde.

Nel giardino è predisposto un campo da calcetto dove vengono svolti tornei sportivi organizzati da associazioni del territorio.



Servizio telefonico:

E' possibile ricevere telefonate dall'esterno: il personale della struttura provvederà a smistare le telefonate nel reparto in cui è accolta la persona desiderata.

Lavoro per progetti individualizzati:

Al momento dell'ingresso di un nuovo ospite, dopo un periodo di osservazione, condiviso con la rete familiare, eventuale amministratore di sostegno, tutore o curatore che consente di individuare gli obiettivi di benessere e di salute della persona presa in carico, si arriva a definire con il gruppo di lavoro multidisciplinare un piano di assistenza individualizzato. Tale piano prevede controlli e revisioni periodiche in modo da essere aggiornato a seconda delle variazioni.

Con il processo di riorganizzazione del servizio di assistenza è stato adottato un sistema di "Tutor" che consiste nell'individuazione di due operatori (uno del servizio assistenza ed uno del servizio animazione) che in prima persona si interessano dei bisogni e degli interessi di un piccolo gruppo di ospiti, condividendo e coinvolgendo tutte le figure che, secondo le specifiche professionalità, gravitano intorno all'ospite.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi della vita degli ospiti, compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

Attualmente, sono previsti i seguenti "protocolli di intervento" per tutti i nuclei:

1. Organizzazione del lavoro:

- L'accoglienza dell'utente;
- Il ricovero in ospedale programmato e in urgenza;
- Il trasporto dell'utente;
- Il coordinamento degli accessi dei medici di medicina generale programmati;
- L'accesso degli utenti alle visite specialistiche;
- La gestione della giornata alimentare
- Il cambio e il lavaggio della biancheria piana e delle divise da lavoro
- La lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali dell'utente
- La identificazione degli indumenti personali
- La gestione dei presidi e ausili della struttura e personali
- La gestione della cartella personale dell'utente
- La gestione del **Piano di Assistenza Individualizzato** (definizione, monitoraggio, verifica, revisione)

2. Assistenza alla persona:

- La prevenzione e il trattamento dell'ospite: somministrazione farmaci, terapie, lesioni da decubito, riattivazione funzionale e/o riabilitativa, assistenza per disturbi comportamentali e deficit cognitivi;



- La cura della persona: incontinenza, mobilitazione e mobilità, incontinenza, controllo peso, bagno assistito, prevenzione cadute, controllo del sonno.

3. Comfort dell'ambiente di vita:

Nel momento in cui la Struttura viene a conoscenza dell'imminente ingresso di un nuovo ospite, vengono presi contatti con Servizio sociale di riferimento, con i familiari e con il medico di famiglia, al fine di individuare i bisogni specifici del nuovo ospite.

Quanto sopra determina da parte dell'equipe accettante della Struttura l'assegnazione della camera, tenendo, quindi, in considerazione condizioni patologiche, sesso, abitudini personali.

Al momento dell'ingresso, l'ospite ha la possibilità di personalizzare la propria camera con oggetti personali, compatibilmente con la normativa di riferimento, gli viene inoltre garantita la possibilità di avere a disposizione adeguati spazi per il guardaroba.

Di norma, in merito al vestiario, si conserva al piano di degenza il necessario stagionale per assicurare all'ospite il corretto ricambio personale; il rimanente vestiario personale viene stoccato presso il locale guardaroba della Struttura.

Igiene personale

Gli ospiti sono seguiti individualmente dal personale addetto all'assistenza, lasciando ad ognuno, per quanto possibile, il massimo dell'autonomia. Vengono aiutati nel bagno settimanale e nell'igiene personale giornaliera.

Formazione del personale

E' obiettivo dell'Ente avere personale qualificato e permanentemente aggiornato, permettendo e promuovendo la frequenza a corsi di formazione.

Arredo della struttura

Tutti gli arredi (letti, armadi, comodini, poltroncine, divani) sono stati recentemente sostituiti per fornire ambienti più consoni al comfort ed alle necessità degli ospiti.

CAP. 11 ADEMPIMENTI NORMATIVI

RGPD UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati personali

Attuazione delle procedure per la gestione e trattamento di tutti i dati personali degli utenti e del personale.

Attivazione della gestione procedurale di tutte le informative e dei consensi informati inerenti le attività connesse ai servizi socio assistenziali della Struttura.



H.A.C.C.P. (Sistema di Analisi dei Rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) :

Il Personale addetto ai servizi di refezione segue corsi riguardanti nozioni generali sul sistema H.A.C.C.P..

Viene previsto un manuale di sistema di controllo sul processo di ricevimento e sporzionamento dei pasti preparati dal Centro Cottura della Ditta appaltatrice del servizio di Refezione.

Attuazione D. Lgs. 81 del 9.4.2008 :

L'Ente ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura con la redazione di specifica analisi e valutazione dei rischi, avvalendosi della consulenza del RSPP della società.

Dopo i lavori di ristrutturazione della Casa, è stato adeguatamente aggiornato il piano di emergenza ed è stato presentato a tutto il personale operante nella struttura, secondo le norme vigenti.

Tutto il personale addetto all'assistenza ha seguito corso specifico in materia di prevenzione e sicurezza ed è aggiornato, qualora fosse necessario, secondo le disposizioni di legge, circa le misure preventive e le procedure da seguire in caso di emergenza.

I lavoratori vengono coinvolti in incontri annuali, previsti dalla normativa vigente per l'aggiornamento sul piano di evacuazione in atto nella Struttura. Si prevede all'atto di assunzione che ogni dipendente venga adeguatamente formato per poter intervenire in caso di emergenza sottoscrivendo per presa visione del materiale informativo sulla sicurezza.

CAP. 12 PROGETTI DI QUALITA' PARTECIPATA

Partecipazione degli ospiti alla qualità del servizio

La Direzione ed il relativo personale intrattengono direttamente il rapporto con gli ospiti e prendono, su richiesta, specifici appuntamenti anche con parenti e persone esterne alla Struttura .

Ogni ospite, quindi, è direttamente o indirettamente sollecitato a sentirsi protagonista nella realizzazione della qualità del servizio e sono molteplici le forme con le quali si può far presente la propria opinione o le proprie richieste: attraverso il colloquio diretto con il personale di segreteria (per l'orario vedasi il paragrafo "orario di apertura degli uffici amministrativi" nella parte seconda di questo documento), o con l'Assistente Sociale o la Capo Reparto, il quale comunicherà fedelmente la richiesta prodotta agli uffici amministrativi, inoltre è possibile produrre uno scritto o richiedere un colloquio attraverso parenti o terza persona di fiducia.

Ogni puntualizzazione o rilievo relativo all'organizzazione del lavoro può essere direttamente comunicato alla segretaria così come ogni aspetto relativo allo stato manutentivo della Struttura, mentre ogni appunto relativo al servizio diretto verso la propria persona, al comfort, agli orari, e alle attività può essere espresso alla Capo Reparto.



Tutto il personale addetto all'assistenza e agli altri servizi, è a disposizione per rilevare necessità, disfunzioni e bisogni relativi al servizio, oltre a curare ogni necessità specifica degli ospiti.

Coinvolgimento dei familiari alla qualità del servizio

La Struttura cerca di facilitare gli ospiti al mantenimento dei rapporti con i familiari e con la rete amicale. Il rapporto con i familiari è diretto e frequente, anche in base alla necessità dell'ospite stesso.

Spetta alla Responsabile di piano organizzare il rapporto con i parenti e prevedere i piani di intervento nell'assistenza agli ospiti con i familiari stessi. Non c'è, da parte di tutti i parenti, lo stesso grado di coinvolgimento nell'assistenza al proprio congiunto: con qualche parente è necessario insistere e effettuare diverse ricerche per poterlo rintracciare e ottenere il suo intervento o, perlomeno, accordarsi per un colloquio che serva a fornire i necessari aggiornamenti circa la salute del proprio congiunto (si cerca di evitare di dover fornire informazioni per telefono). Con altri parenti risulta estremamente stretta e efficace la collaborazione per la cura dell'ospite. Si evince, da ciò, la necessità di un equilibrio maggiore nella prestazione dei servizi a favore delle persone anziane all'interno della Struttura. Ciò permette anche una formalizzazione migliore e più efficace degli interventi e l'implementazione della qualità del servizio anche nelle situazioni di ordinaria "routine".

Per valutare la qualità dei servizi erogati, la Società intende sottoporre periodicamente un questionario di valutazione ai familiari, come già riferito in precedenza

In base ai risultati ottenuti la Direzione, in accordo d'intenti con la Società Capannori Servizi, valuta la necessità di ridefinire gli obiettivi, le priorità da assecondare e le modalità di realizzazione dei progetti del servizio.

CAP.13 FATTORI DI QUALITA': INDICATORI E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Al fine di valutare le proprie prestazioni ed adottare le eventuali azioni di miglioramento, è intenzione della struttura provvedere a misurare e monitorare i seguenti indicatori suddivisi per aree di competenza:

Organizzazione e gestione

- Numero utenti colpiti da lesioni traumatiche (incidenti) all'interno della struttura / Numero utenti transitati nella struttura
- Numero incidenti di contaminazione per gli operatori della struttura nell'ambito della gestione e manipolazione di materiali biologici / monte orario annuale degli operatori con
- funzioni assistenziali



- Numero incidenti avvenuti ad operatori della struttura nell'ambito della movimentazione dell'utente / monte orario annuale degli operatori con funzioni assistenziali
- Numero corsi di formazione attivati nell'anno / Numero corsi di formazione programmati nell'anno
- Numero operatori che hanno frequentato almeno un corso di formazione nell'anno / Numero operatori
- Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione
- Numero operatori socio sanitari / Numero operatori addetti all'assistenza (escluso modulo base)
- Numero verifiche progetti personalizzati / Numero progetti personalizzati

Assistenza, cura e sostegno alla persona

- Indice di turn-over operatori
- Numero reclami inerenti il servizio di ristorazione (cibo) / Numero reclami
- Numero progetti personalizzati con obiettivi raggiunti / Numero progetti personalizzati elaborati
- Numero utenti che hanno sviluppato in struttura lesioni da decubito / Numero utenti transitati nella struttura
- Numero utenti con lesioni da decubito guariti / Numero utenti con lesioni da decubito
- Numero utenti che hanno sviluppato in struttura infezioni delle vie urinarie / Numero utenti con catetere

Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica

- Percentuale di risposta alle indagini di soddisfazione degli utenti
- Numero reclami inerenti il mancato rispetto degli impegni dichiarati nella carta dei servizi / Numero reclami
- Numero attività di socializzazione e di animazione intraprese / Numero attività di socializzazione e di animazione programmate
- Numero reclami inerenti il servizio di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali dell'utente / Numero reclami
- Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli utenti in riferimento agli obiettivi generali del servizio
- Numero di incontri effettuati annualmente dalla struttura con gli operatori in riferimento alla progettazione e all'erogazione del servizio

Valutazione della Soddisfazione dei clienti

La Struttura si prefigge l'obiettivo di erogare servizi che soddisfino le esigenze degli ospiti.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

A tal fine ha introdotto:

- la gestione dei reclami e/o suggerimenti, attraverso un apposito modulo al quale la direzione darà seguito con analisi della causa del reclamo o l'accoglienza del suggerimento al fine di apportare eventuali azioni correttive. Nella presente Carta dei Servizi è lasciata facoltà all'utente o alla categoria di utenti che lamentino la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie avvenute, entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta, fatte salve le disposizioni di cui all'art. 2 comma 461 della Legge 24/12/2007 n. 244, nonché quelle contenute nelle discipline di settore vigenti alla data di entrata in vigore del Regolamento D.P.R. 07/09/2010 n. 168.
- la misura periodica della soddisfazione attraverso un questionario che sarà distribuito annualmente agli utenti
- La rilevazione periodica del grado di soddisfazione della partecipazione della famiglia alla vita dell'anziano ospite in struttura



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

MODULO PER SEGNALAZIONI- RECLAMI O SUGGERIMENTI

<input type="checkbox"/> RECLAMO <input type="checkbox"/> SUGGERIMENTO	
PRESENTATO DA:	
DAL/DALLA SIG./SIG.RA (Cognome e Nome)	
Via	n.
Comune	tel.
Data della presentazione del RECLAMO /SUGGERIMENTO	
RECLAMO RICEVUTO DA (nome di chi riceve il reclamo) _____	
SUGGERIMENTO RICEVUTO DA (nome di chi riceve il reclamo) _____	
PER VIA (telefonica, verbale, scritta..): _____	
MOTIVAZIONE	
Ai sensi della legge sulla privacy autorizzo la RSA “ Don. A. Gori” al trattamento dei dati personali.	
Data _____	Firma _____
A cura del personale della Struttura	



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

COSA SI E' FATTO O DETTO AL MOMENTO della rilevazione del reclamo o del suggerimento?

(SOLO SE IL RECLAMO o SUGGERIMENTO E' ACCETTATO)

COSA E' NECESSARIO FARE PER RISOLVERE IL RECLAMO?

CONTENUTO DELLA RISOLUZIONE – RISPOSTA AL RECLAMO O SUGGERIMENTO

Data della risposta _____

Contenuto:

FIRMA RESP RISOLUZIONE _____

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Scarso = 1
Sufficiente = 2
Buono = 3
Ottimo = 4

Qual è il grado di soddisfazione relativo a:

1 2 3 4

a) Accoglienza in struttura

Domanda n° 1

Qual è il grado di soddisfazione relativo all'alimentazione per quanto concerne i seguenti punti:



		1	2	3	4
b) la qualità del cibo					
c) la quantità del cibo					
d) il servizio di assistenza durante la somministrazione dei pasti					
e) L'igiene e la cura degli ambienti in cui avviene la consumazione dei pasti					

Domanda n° 2

Qual è il grado di soddisfazione relativo alla socializzazione con le diverse figure presenti all'interno della struttura:

		1	2	3	4
a) con il responsabile della struttura					
b) con gli operatori addetti all'assistenza di base					
c) con gli infermieri					
d) con il personale addetto all'animazione					
e) con il personale addetto alla fisioterapia e riabilitazione					

Domanda n° 3

Per quanto attiene gli ambienti della struttura, quale giudizio ritiene di esprimere in relazione a:

		1	2	3	4
a) la cura e l'igiene dei luoghi comuni (corridoi, saloni)					
b) l'accoglienza degli ambienti					
c) la disponibilità di materiale e attrezzature (TV, stereo, poltrone, libri, giochi di società, ricamo e cucito, etc.)					
d) La cura e l'igiene dei bagni					
e) La sicurezza all'interno dei locali					
f) Lo spazio, la cura e l'igiene della camera					



g) L'impegno di chi ha la gestione della Struttura nel trovare soluzioni che abbiano/stiano migliorando le condizioni degli ambienti				
--	--	--	--	--

Domanda n° 4

Quale ritiene che sia il grado di soddisfazione da lei riscontrato in relazione ai seguenti servizi erogati dalla struttura:

	1	2	3	4
a) il servizio di igiene e pulizia personale				
b) i tempi stabili per la pulizia e l'igiene personale				
c) il servizio di assistenza di base degli operatori				
d) il servizio infermieristico				
e) le gite e le uscite con gli utenti				
f) l'attività di animazione (laboratori, musica, cultura, etc.)				
g) l'attività fisioterapico-riabilitativa				

Domanda n° 5

Quale giudizio si sente di esprimere rispetto al numero delle seguenti figure professionali presenti in struttura ?

	1	2	3	4
a) Assistenti di base				
b) Infermieri professionali				
c) Fisioterapisti				
d) Animatori				

Domanda n° 6

Ritiene che tali servizi siano sufficienti

SI

NO

Domanda n° 7



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

Se no, quale suggerimento si sente di dare per il futuro?

.....
.....
.....
.....

PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA ALLA VITA DELL'ANZIANO

Domanda n° 1

Siete soddisfatti dei colloqui individuali che avete con gli operatori? si non sempre no

Domanda n° 2

Vi sentite di Parlare liberamente con i diversi operatori della struttura riguardo ai problemi e le difficoltà incontrate dal vostro parente nella quotidianità? si non sempre no

Domanda n° 3

Vi sembra che gli operatori minimizzino i problemi che vengono evidenziati da voi o dal vostro anziano? si non sempre no

Domanda n° 4

Se notate atteggiamenti che secondo voi non sono adeguati nei confronti del vostro anziano vi sentite di poterne parlare con il Responsabile della struttura

si non sempre no

Domanda n° 5

Siete sufficientemente informati circa le attività proposte al vostro anziano?



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

si non sempre no

Domanda n° 6

Siete soddisfatti della possibilità di partecipazione e del coinvolgimento nelle attività e nella vita in struttura del vostro anziano (gite, feste, occasioni, riunioni, visite, orari)?

si non sempre no

Domanda n° 7

Rispetto a questa parte avete qualche considerazione o suggerimento da aggiungere?

.....

Domanda N° 8

Sareste disponibili a partecipare all'Organismo di Rappresentanza della Struttura come rappresentante dei familiari degli ospiti? Per chiarire di cosa si tratta, si allega il foglio informativo sul ruolo dell'Organismo.

Se interessati, siete pregati di contattare gli animatori della struttura.



LA PISCINA COMUNALE

LA GESTIONE

L'anno duemiladiciotto, giorno diciotto del mese di settembre, nella sede municipale del Comune di Capannori, con sede in Capannori (LU), Piazza Aldo Moro 1, è stato sottoscritto il Contratto di servizio per la gestione della Casa di Riposo “Don Alberto Gori”, del Centro diurno “Il Melograno” e della Piscina comunale di Capannori.

La Società, secondo le disposizioni del presente contratto di servizi, è affidataria “in house” dei servizi di gestione della RSA e del Centro diurno di Marlia, nonché della Piscina comunale.

Con l'affidamento in concessione, si sono prefissati i seguenti obiettivi:

- contenimento dei costi di gestione attraverso l'ottimizzazione degli oneri gestionali e organizzativi;
- disporre di un'organizzazione polifunzionale in grado di erogare un servizio di qualità, grazie anche alla possibilità di programmare interventi formativi mirati, rivolti al personale impiegato, e di avvalersi dell'esperienza maturata dagli addetti;
- garantire flessibilità nell'utilizzo dell'impianto;
- ottimizzare la gestione delle ordinarie manutenzioni e dei lavori in economia, che, in quanto soggetto unico, è in grado di gestire meglio le varie fasi delle operazioni e di coordinare le attività e gli interventi che si renderanno necessari.
- Il gestore ha inoltre la funzione di indirizzo, di controllo e di definizione delle tariffe d'intesa con il socio unico Comune di Capannori.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

eguaglianza dei diritti: i servizi offerti sono erogati senza discriminazione alcuna a tutti i cittadini.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono dei servizi devono essere trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto dei regolamenti e della normativa vigente.

Regolarità: il gestore garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari e modi di utilizzo dell'impianto saranno comunicate tempestivamente agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, sito web e segnaletica esposta in reception.



Partecipazione: il gestore si impegna ad agevolare e a promuovere il diritto dell'utente a fruire dell'impianto e dei servizi offerti; per tutelare tale diritto e per favorire la collaborazione con il gestore, l'utente è invitato a proporre suggerimenti, formulare osservazioni, chiedere informazioni e presentare reclami cercando di contestualizzare gli argomenti e cercando di capire la natura ed il tipo di struttura che sta frequentando.

Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza, assicurando il rispetto degli standard qualitativi previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

L'IMPIANTO NATATORIO

L'impianto è situato a Capannori in via della Piscina 1, comprende 2 vasche al coperto. Le dimensioni delle vasche sono le seguenti:

Vasca grande 6 CORSIE: mt 25,00 x 17,20 (prof. 1,70/1.40), Vasca Piccola: mt 17,20 x 5,00 (prof. 0,90).

Le vasche sono all'interno di un edificio a piano terra dove si trovano reception e sala di attesa, due spogliatoi; femminile e maschile e altrettanti promiscui per giudici, personale e disabili. Inoltre sempre sullo stesso piano ed all'interno degli stessi locali è presente la palestra sita in prossimità del piano vasca.

Nell'impianto è presente anche il locale infermeria, presso cui è custodito il kit di pronto soccorso.

Il piano vasca è provvisto di una piccola tribuna. la direzione, il bar, ed il magazzino del bar sono nella zona di entrata.

Nell'area esterna è presente una zona ricreativa dotata di sedie e tavolini e una zona verde attrezzata con ombrelloni e lettini e un parco adibito ad attività di svago.

L'impianto può accogliere persone invalide e/o dotate di diversa abilità essendo strutturato e disponendo dei necessari dispositivi, necessari per favorire la fruizione del servizio anche ai disabili: seduta motorizzata per accesso in vasca, sollevatore idraulico e verticalizzatore.

ATTIVITA' SVOLTE NELL'IMPIANTO

Il gestore, Capannori Servizi, ha il compito di assicurare spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi delle piscine, tenendo conto delle varie specificità ed esigenze.

Le categorie di utenti sono:

- **utenza libera:** al nuoto libero sono riservati appositi ed ampi spazi, distribuiti in fasce orarie diversificate.



Il gestore fornirà un servizio di assistenza ai bagnanti conforme alla normativa, riservandosi di aumentare il livello di sorveglianza in caso di particolari situazioni, che saranno valutate di volta in volta dalla direzione dell'impianto.

- **l'utenza scolastica:** dalla scuola materna alle superiori, le scuole possono richiedere l'uso delle piscine (sia per attività occasionale che continuativa) nella fascia oraria mattutina. Il gestore garantirà il servizio di vigilanza e assistenza;
- enti, gruppi ed associazioni che organizzino attività ludico-ricreative e/o agonistiche;
- enti ed associazioni che predispongono e curano interventi di tipo rieducativo, riabilitativo, fisioterapico e di intrattenimento rivolti alle disabilità fisiche e psichiche attraverso servizi di riabilitazione in piscina. A fronte di richieste in tal senso il gestore si impegnerà a garantire loro spazi privilegiati.

Inoltre, il gestore organizza:

- **Corsi di nuoto per bambini:**
 - babyswim per bambini dai 0-3 anni;
 - Prescolare dai 3 ai 5 anni;
 - Corsi per bambini dai 6 ai 13 anni;
- **Corsi di nuoto per adulti:**
 - principianti, intermedi e avanzati;
 - Corsi di acquafitness (acquagym, bike, tappeto, GAG, crossfit);
 - Corsi per gestanti;
 - Attività di fitness a secco.

Orari di apertura

L'impianto è aperto tutti i giorni:

- dal lunedì al venerdì 7.00-22.00;
- sabato 8,00-19.30;
- domenica 8.30-12.30.

Tariffe e copertura assicurativa

Le tariffe dell'impianto sono fissate dalla Capannori Servizi srl con apposita delibera del Socio Unico, Comune di Capannori e sono consultabili alla reception, sul sito web del Comune e della piscina e presso la pagina facebook della piscina. Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente è automaticamente provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto.



OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso in vigore nell'impianto (successive integrazioni o modifiche sono parte integrante della presente Carta dei Servizi), contenente anche le norme di comportamento da seguire (allegato n. 1), che è in visione in più punti all'interno della Hall dell'impianto.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

Il gestore individua una serie di fattori di qualità indicatori e standard di riferimento per misurare la qualità dell'impianto sportivo. I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti/clienti. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità in un lasso di tempo.

Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità. Gli standard vengono verificati periodicamente, confrontati con quelli pubblicati e aggiornati adeguandoli alla tipologia dei servizi offerti. Si riportano qui di seguito gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

QUALITÀ DEL LIVELLO DI SICUREZZA

All'interno della struttura sono consultabili i seguenti documenti:

- certificato di agibilità alla struttura;
- possesso progetti e dichiarazione di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari);
- attestati dei corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'anti incendio;
- certificazione del sistema di illuminazione di emergenza;
- presenza controllo delle vie di esodo;
- verifica mensile, controllo delle porte di emergenza;
- verifica mensile di carica e scadenza degli estintori portatili;
- verifica mensile dei rilevatori di fumo.

QUALITÀ DEL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ

Tutto il personale addetto ha conseguito le visite mediche con idoneità al D.Lgs. 81/2008.

Il personale addetto all'assistenza bagnante presente a bordo vasca a norma di è in possesso del brevetto valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

Il servizio desk è garantito dalle 8 alle 21 dal lunedì al venerdì e per l'intero periodo di apertura al pubblico nei restanti giorni.

QUALITÀ DELL'AMBIENTE E RISPETTO DELLE NORMATIVE IGIENICO-SANITARIE

Al fine di mantenere un elevato standard di qualità, anche per le acque vengono periodicamente effettuati dei controlli per il rispetto dei parametri fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua.

E' presente un sistema di filtraggio automatico e di ricambio dell'acqua.

È assicurato un ricircolo completo continuo, inoltre viene effettuato il ricambio completo dell'acqua 1 volta all'anno.

Il ricambio parziale (il 5% circa del volume) avviene con cadenza giornaliera.

I filtri a sfere di vetro placcate argento e 2 lampade UV garantiscono parametri fisico-chimici adeguati di qualità superiore alla media delle piscine pubbliche.

Effettuazione di controlli del PH, disinfezione dell'acqua, controllo dei parametri fisico-chimici, cinque volte al giorno a cura degli assistenti bagnanti e 24ore su 24 attraverso un sistema telematico collegato alle centraline e dotato di sistemi di allarme e mantenimento costante dei livelli di cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge (cloro libero: 0,6 –1,5 PPM; PH: 6,5 –7,5) con annotazione dei valori su appositi registri consultabili). Vengono utilizzati anche dei correttori chimici e disinfezione dell'acqua con cloro libero.

In ogni vasca, è possibile verificare il livello di cloro e temperatura dell'acqua tramite un sistema telematico costantemente aggiornato.

ANALISI MICROBIOLOGICA

L'analisi a cura dell'ASL viene effettuato per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge 30/06/2003, n. 647 e da parte del fornitore di prodotti chimici.

La temperatura delle vasche viene rilevato costantemente e si cerca di mantenerla all'interno dei valori di legge (vasca grande: 27°-31°; vasca piccola: 29° -34°) co un sistema di telegestione.

La temperatura rimane costante all'interno dei valori di legge negli orari di apertura al pubblico. Viene effettuato un controllo ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti, grazie anche ad un sistema di telegestione che consente di garantire e mantenere un maggior comfort di fruibilità del servizio agli utenti.

DISINFEZIONE DEL PIANO VASCA

La disinfezione è quotidiana a cura degli assistenti bagnanti, il trattamento avviene con antimicotico e antiverruche quotidiano.



CAPANNORI SERVIZI S.R.L.

A SOCIO UNICO

CARTA DEI SERVIZI RSA - CENTRO DIURNO – PISCINA COMUNALE Rev. 4 del 01/10/2019

Pulizia del piano vasca:

- pulizia quotidiana mattutina con ripetute riprese;
- Pulizia servizi igienici;
- Prima dell'apertura dell'impianto, con ripassi due volte al giorno;
- pulizia generale quotidiana con riprese secondo necessità

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Comunicazioni

Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet e la pagina Facebook; comunicati stampa ai giornali locali.

Rapporto con gli utenti: informazioni e ascolto

Il gestore è particolarmente sensibile e attento a promuovere forme di dialogo e di ascolto con i propri utenti attraverso l'analisi di tutti i suggerimenti e le segnalazioni e l'effettuazione di indagini periodiche di gradimento del servizio, oltre che la verifica del rispetto degli impegni previsti dalla Carta dei Servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione saranno utilizzati dal gestore per impostare annualmente i piani di miglioramento del servizio.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

E' possibile presentare suggerimenti e reclami alla reception, con modi idonei, non offensivi e cercando di capire che la piscina è pubblica ed il primo punto da considerare è che il rispetto di tutti della cosa pubblica favorisce la fruizione da parte di tutti in maniera migliore.

COMUNICAZIONE

Telefono: 0583429818; e-mail: a.faralli@comune.capannori.lu.it Sito web:
comunedicapannori/capannoriservizi. Facebook:
<https://www.facebook.com/piscina.capannori>

Data 01/10/2019

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
Pierangelo Paoli