



**AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA**

via Tosco Romagnola, 2280

56023 S. Lorenzo alle Corti – Pisa –

Tel. 050.772301 – Fax 050.772434

[www.matteoremaggi.it](http://www.matteoremaggi.it)

# *Carta dei Servizi*



## **INDICE**

<b>1 - Brevi cenni storici</b>	<i>pag. 3</i>
<b>2 - Mission dell' Apsp</b>	<i>pag. 3</i>
<b>3 - Principi e diritti dell'Ospite</b>	<i>pag. 3</i>
- Centralità della Persona nella sua individualità	<i>pag. 3</i>
- Qualità di vita	<i>pag. 3</i>
- Partecipazione e Trasparenza	<i>pag. 4</i>
- Uguaglianza	<i>pag. 4</i>
- Riservatezza	<i>pag. 4</i>
<b>4 - Organizzazione della RSA</b>	<i>pag. 5</i>
- Palazzo A	<i>pag. 5</i>
- Nucleo "Il Giardino"	<i>pag. 5</i>
- Nucleo "La terrazza"	<i>pag. 5</i>
- Palazzo B	<i>pag. 5</i>
- Nucleo "Il Mattino"	<i>pag. 5</i>
- Nucleo "Il Pomeriggio"	<i>pag. 5</i>
- Nucleo "La Sera"	<i>pag. 5</i>
<b>5 - Gli Organi Istituzionali e Direttivi</b>	<i>pag. 6</i>
- Il Consiglio di Amministrazione	<i>pag. 6</i>
- Direttore Generale	<i>pag. 6</i>
- Servizi amministrativi	<i>pag. 6</i>
- Lo staff Operativo	<i>pag. 6</i>
- Rappresentanza e rapporti col territorio	<i>pag. 7</i>
<b>6 - Servizi</b>	<i>pag. 7</i>
- Servizi alberghieri	<i>pag. 7</i>
- Pulizia, sanificazione, disinfestazione	<i>pag. 7</i>
- Lavanderia/guardaroba	<i>pag. 7</i>

- <i>Cucina/mensa</i>	<i>pag. 8</i>
- <i>Cure estetiche</i>	<i>pag. 8</i>
- <i>Manutenzione</i>	<i>pag. 8</i>
- <i>Servizi socio – sanitari</i>	<i>pag. 8</i>
- <i>Assistenza infermieristica</i>	<i>pag. 8</i>
- <i>Assistenza medica di base e specialistica</i>	<i>pag. 9</i>
- <i>Assistenza di base</i>	<i>pag. 9</i>
- <i>Animazione ed attività occupazionali</i>	<i>pag. 9</i>
- <i>Assistenza riabilitativa motoria e cognitiva.</i>	<i>pag. 10</i>
- <i>Assistenza spirituale</i>	<i>pag. 10</i>
<b>7 - <i>Ammissione e dimissione dell’Ospite</i></b>	<i>pag. 10</i>
<b>8 - <i>Definizione della Retta di Degenza</i></b>	<i>pag. 11</i>
<b>9 - <i>Responsabilità e Modalità di reclamo</i></b>	<i>pag. 11</i>
- <i>Reclami e segnalazioni</i>	<i>pag. 11</i>
<b>10 – <i>Contatti</i></b>	<i>pag. 11</i>

## ***1 – BREVI CENNI STORICI***

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Matteo Remaggi", ex IPAB Casa di Riposo, di seguito specificata come APSP Matteo Remaggi, fu costruita nel 1919, con il legato, di L. 50.000 del Cav. Uff. Matteo Remaggi, a favore del Comune di Cascina, per la costruzione di un Ospizio per il ricovero di disabili e di soggetti in condizioni di disagio.

Nel 1929 fu inaugurato un nuovo padiglione per il ricovero di bisognosi invalidi.

Successivamente, con il lascito del Sig. Agostino Remaggi, fratello del fondatore, l'Ospizio fu dotato di moderni impianti termici ed igienici.

Nel 1975 iniziò la costruzione dell'attuale Palazzo B, utilizzato subito al piano terra ed al piano primo, mentre il secondo e terzo piano furono completati tra gli anni ottanta e l'inizio degli anni novanta.

Nel giugno 2007 e nel 2012 si sono concluse rispettivamente le ristrutturazioni del Palazzo A e del Palazzo B, che hanno interessato sia la parte architettonica che gli arredi interni ed esterni.

In particolare, il Palazzo A, ampiamente rinnovato, si è dotato delle attrezzature necessarie per il recupero cognitivo degli anziani, compreso un giardino specificamente attrezzato per Ospiti affetti dal morbo di Alzheimer.

L'APSP Matteo Remaggi gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.), che può ospitare fino a 74 anziani non autosufficienti anche con disturbi di tipo cognitivo.

## ***2 – MISSION DELL'APSP***

L'obiettivo principale della R.S.A. Matteo Remaggi è quello di offrire un'assistenza qualificata e personalizzata, cercando di garantire un ambiente sereno e familiare, nel massimo rispetto dell'individualità di ogni Ospite, con personale specifico per ogni profilo professionale.

## ***3 – PRINCIPI E DIRITTI DELL'OSPITE***

### ***Centralità della Persona nella sua individualità***

Obiettivo principale è quello di fornire un'assistenza personalizzata e qualificata partendo dalla persona nella sua unicità, col proprio vissuto, i propri valori ed i propri affetti.

Lo strumento col quale viene concretizzato tale principio è il P.A.I. (Piano Assistenziale Personalizzato) che punta all'integrazione di tutte le varie figure professionali che operano all'interno della RSA, al fine unico del benessere dell'Ospite, il tutto nel pieno rispetto del diritto inalienabile della sua affermazione individuale.

### ***Qualità di vita***

L'Ospite ha diritto a mantenere le proprie abitudini ed il proprio stile di vita, compatibilmente con il proprio stato di salute e le regole della civile convivenza comunitaria.

A tal fine il servizio di assistenza è teso al maggior possibile recupero delle funzioni sia motorie che cognitive e al mantenimento delle funzionalità residue dell'Ospite, non sostituendosi mai ad esso, in modo da garantire la maggiore autonomia in ogni aspetto della vita quotidiana, oltre alla massima libertà di movimento.

Le valutazioni dei bisogni vengono effettuate, antecedentemente all'ingresso in RSA, dall'U.V.M. (Unità di Valutazione Multidimensionale) costituita a livello di Distretto Sanitario e, dal momento dell'ammissione, dall'equipe socio-sanitaria, tramite la redazione del P.A.I. e la tenuta delle cartelle personali di ogni area socio – assistenziale.

### ***Partecipazione e Trasparenza***

La collaborazione tra gli operatori della RSA e gli Ospiti stessi ed i loro familiari, risulta importantissimo strumento al fine di creare percorsi terapeutici condivisi e quindi maggiormente efficaci, nel rispetto delle reciproche responsabilità e professionalità.

A tal fine gli Ospiti ed i loro familiari vengono, ogni qualvolta questo sia possibile, coinvolti nella redazione e realizzazione dei PAI, ed informati su ogni aspetto riguardante la vita all'interno della RSA.

L'Ospite o un suo familiare, ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, circa i rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi circa la possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole, secondo quanto prescritto dalla normativa sul Consenso Informato.

Ai familiari e conoscenti è garantito l'accesso alla Struttura in ogni momento della giornata, ed in casi di particolare necessità, anche durante il periodo notturno, a patto che questo non arrechi disturbo agli altri Ospiti.

Allo stesso modo, gli Ospiti possono, nella massima libertà e compatibilmente con il loro stato di salute, esercitare il proprio diritto alla partecipazione, scegliendo le attività alle quali partecipare e proponendone di nuove, suggerendo piatti da inserire nel menù, ecc.

Al livello istituzionale, la partecipazione viene garantita dal Consiglio degli Anziani, composto da tre anziani/e indicati dalle Segreterie Provinciali dei Sindacati Pensionati.

Esso dura in carica tre anni e viene convocato non meno di due volte l'anno al fine di esprimere il proprio giudizio consultivo sulla gestione dell'ApSP e dare pareri sui nuovi progetti o attività dell'Azienda

A tal fine, viene inoltre informato per iscritto sugli Ordini del Giorno di ogni riunione del Consiglio di Amministrazione.

### ***Uguaglianza***

*[Non c'è nulla che sia più ingiusto quanto far parti uguali fra disuguali. (Don Lorenzo Milani)]*

A tutti gli Ospiti viene assicurata l'accessibilità ai servizi, indipendentemente dal reddito, sesso, convinzioni religiose, filosofiche e/o politiche.

Allo stesso modo, la differenziazione degli interventi tramite i P.A.I., garantisce la possibilità di accesso a tali servizi, secondo le condizioni di salute di ogni Ospite.

### ***Riservatezza***

I dati personali dei quali l'APSP Remaggi viene a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni assistenziali, vengono trattati nel rispetto di quanto contenuto nel Testo Unico 196/2003.

Tutto il personale inoltre, ognuno per la propria professionalità, è tenuto al segreto d'ufficio e professionale.

Ogni Ospite ha diritto alla scelta del proprio Medico di Medicina Generale (MMG) di fiducia.

## 4 – ORGANIZZAZIONE DELLA RSA

### ***Struttura***

La struttura si compone di 2 (due) edifici separati denominati Palazzo A e Palazzo B.  
Entrambi i Palazzi si compongono a loro volta rispettivamente di 2 e 3 Nuclei Operativi:

### **Palazzo A**

Ogni Nucleo si compone, oltre alle camere degli Ospiti, di ambienti comuni quali: un bagno assistito, un Refettorio, una Cucina Terapeutica ed una Sala Relax e di locali di servizio quali: un'infermeria/sala di controllo, magazzini sporco/pulito, bagni per esterni, ecc.

### ***Nucleo “Il Giardino”***

Posizionato al piano terra, comprende dodici posti letto in camere da 2 posti letto con bagno privato. Oltre agli ambienti comuni è presente un Giardino Terapeutico, con percorsi wandering e stazioni di sosta, predisposto per l'ortoterapia.

Separato dal Nucleo si trovano i locali per l'animazione e le attività di socializzazione.

### ***Nucleo “La Terrazza”***

Posizionati al primo piano, è destinato ad Ospiti non autosufficienti, si compone di 20 posti letto in camere da 2 e 3 letti con bagno privato e due grandi terrazze coperte.

### **Palazzo B**

Ogni Nucleo si compone, oltre alle camere degli Ospiti, di ambienti comuni quali: un bagno assistito, una Cucina Terapeutica ed un Refettorio/Sala Relax e di locali di servizio quali: un'infermeria/sala di controllo, magazzini sporco/pulito, bagni per esterni, ecc.

### ***Nucleo “Il Mattino”***

Posto al piano primo, può ospitare fino ad 10 Anziani non autosufficienti in camere da 2 posti letto con bagno privato.

Sullo stesso piano sono presenti, oltre agli alloggi delle Suore, una salone per le cure estetiche ed un ambulatorio medico.

### ***Nucleo “Il Pomeriggio”***

Posto al piano secondo, può ospitare fino ad 16 Anziani non autosufficienti, in camere da 2 posti letto con bagno privato.

### ***Nucleo “La Sera-”***

Posto al piano terzo, può ospitare fino ad 16 Anziani non autosufficienti in camere da 2 posti letto con bagno privato.

Al piano terra, dove non sono presenti nuclei abitativi, si trovano: i locali lavanderia/guardaroba, i locali magazzino, i locali di fisioterapia ed ambulatori medici oltre ad alcuni servizi tecnico/amministrativi.

All'interno del perimetro della RSA si trovano i locali cucina, la Chiesa, dove vengono celebrate tutte le funzioni religiose e la Camera Mortuaria.

La Struttura inoltre si completa di circa 5.000 mq di giardino attrezzato con percorsi asfaltati e gazebo.

## **5 – ORGANI ISTITUZIONALI E DIRETTIVI**

### ***Consiglio di Amministrazione***

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 5 membri compreso il Presidente, nominati dal Comune di Cascina, i quali durano in carica 5 anni e sono rieleggibili una sola volta.

Il C. di A. è un organo di direzione politico – istituzionale, definisce gli obiettivi ed i programmi da attuare e verifica la rispondenza dei risultati della gestione alle direttive generali impartite.

### ***Direttore Generale***

Viene nominato dal C. di A., coordina le attività assistenziali e amministrative, è responsabile della gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali.

### ***Servizi amministrativi***

Gli Uffici Amministrativi hanno sede all'interno dell'RSA, sono aperti al pubblico in orari prestabiliti sia mattutini che pomeridiani e sono suddivisi in Uffici, i quali gestiscono i vari aspetti amministrativi dell'RSA:

- servizio di contabilità e gestione entrate/uscite;
- servizi amministrativo di gestione rette di degenza;
- servizio acquisto e gestione dei beni e servizi;
- servizio di gestione del personale (applicazione dei contratti, assunzioni, ecc.).

### ***Lo staff operativo***

- 1 Coordinatore infermieristico (gestione sanitaria, gestione del personale)
- 1 Dirigente di Comunità (gestione P.A.I, gestione socio – educativa, alberghiera, ammissioni/dimissioni, rapporti con l'esterno, ecc.)
- 7 Infermieri;
- 38 Operatori socio sanitari;
- 3 Fisioterapisti;
- 1 Terapista occupazionale
- 2 Animatore
- 1 Addetto al servizio guardaroba/lavanderia
- 1 Operaio addetto alla manutenzione
- 1 Podologo
- 1 Parrucchiera

Oltre ad altre figure professionali addette ai servizi generali, quali pulizie, potatura e manutenzione giardini, ecc.

Alcuni servizi non sono gestiti direttamente ma espletati da personale in convenzione con l'APSP.

## ***Rappresentanza e rapporti col territorio***

L'Apsp Matteo Remaggi mantiene continui e proficui rapporti col territorio nel quale è inserita, per permettere ai suoi anziani Ospiti di mantenere più saldi possibili i legami con le proprie origini. A tale scopo collabora, oltre che con gli organi preposti del Comune di Cascina, con alcune Associazioni di Volontariato e Centri Culturali della zona, con complessi Scolastici del territorio e gruppi Parrocchiali, i quali sono attivissimi nella realizzazione di iniziative sia religiose che di animazione.

Dal 2007, una convenzione con la Sezione Arci Servizio Civile di Pisa, permette di disporre di volontari del Servizio Civile per incrementare le attività di animazione ed educative e realizzare iniziative anche sul territorio.

Per quanto attiene gli aspetti religiosi, l'Apsp Remaggi ha attuato, fin dagli anni '60, una convenzione con l'ordine religioso delle Figlie di S. Giuseppe a Genoni di Oristano, le quali risiedono all'interno della RSA e coordinano a pieno titolo tutte le attività religiose, collaborando, inoltre, fattivamente con il personale interno in tutte le attività non strettamente concernenti la sfera medica.

## **6 – SERVIZI**

***(gli orari e le modalità dei servizi sotto brevemente elencati, vengono dettagliatamente descritti nel Documento di Accoglienza rilasciato al momento dell'ammissione).***

Ogni figura professionale presente nell'Apsp Matteo Remaggi presta la propria opera per perseguire il fine unico del massimo benessere possibile di ogni ospite, pertanto, nei limiti di ogni competenza, collabora con gli altri professionisti anche esterni, condividendo informazioni e intraprendendo percorsi terapeutici comuni.

### ***Servizi alberghieri***

#### ***Pulizia, sanificazione, disinfestazione***

E' garantito quotidianamente il rifacimento del letto, la pulizia della camera, de bagno e degli ambienti comuni, settimanalmente ed al bisogno il cambio della biancheria piana da letto.

Viene garantito, tramite convenzione con Ditta esterna, il servizio periodico di disinfestazione e derattizzazione sia degli ambienti interni che esterni.

#### ***Lavanderia/guardaroba***

Il servizio di lavanderia della biancheria, sia piana che personale, viene assicurato tramite convenzione con Ditta esterna, la quale si occupa del ritiro, lavaggio, stiraggio e riconsegna.

Obiettivo principale è quello di garantire la dignità ad ogni Ospite, mantenendo le proprie abitudini anche nell'abbigliamento, che deve sempre risultare pulito ed in ordine.

All'interno del locale guardaroba dell'RSA vengono effettuati piccoli lavori di rammendo ed etichettatura degli indumenti.

#### ***Cucina/mensa***

Una sana alimentazione è di vitale importanza per il mantenimento dello stato di salute, un'alimentazione corretta ed equilibrata influisce su molti aspetti della vita.

Mangiare è anche uno dei più grandi piaceri della vita ed è irrinunciabile occasione di socializzazione e coesione, nonché strumento per il mantenimento dei legami con la tradizione ed il territorio d'origine.



Il servizio di ristorazione viene effettuato tramite appalto a Ditta specializzata che opera in locali di nuova realizzazione interni all'Istituto.

La distribuzione dei 4 pasti giornalieri viene effettuata dal personale di assistenza ed infermieristico ad orari prestabiliti, presso i refettori dei Nuclei Residenziali e, in caso di necessità, presso le camere degli Ospiti.

Viene garantita la variabilità dei menù, e la preparazione di pasti speciali (iposodico, aproteico, ipolipidico, ecc.) in presenza di particolari patologie, su prescrizione del medico curante.

Le tabelle dietetiche, i menù e le grammature (concordati col Servizio Nutrizionale della Azienda Usl Toscana Nordovest Zona Pisana), vengono esposti in ogni Refettorio di Nucleo al fine di poter essere visionati da tutti gli Ospiti.

In ogni Refettorio, inoltre, è presente un punto cottura.

### ***Cure estetiche***

Un aspetto gradevole dal punto di vista estetico, aiuta nella positiva percezione di sé, accrescendo l'autostima e conseguentemente la spinta verso l'autonomia.

Mensilmente viene fornito ad ogni Ospite il servizio di taglio e piega ed agli uomini, il taglio della barba ogni due giorni.

Tale servizio viene compiuto in appositi locali per le cure estetiche posti in ognuno dei 2 edifici.

Possono essere effettuate anche altre prestazioni aggiuntive a pagamento, secondo quanto riportato nei listini prezzo affissi nel locale.

Vengono garantite inoltre cure podologiche.

### ***Manutenzione***

La manutenzione dei beni e degli impianti dell'Apsp viene assicurata da convenzioni con Ditte specializzate ed effettuata tramite programmazione periodica e chiamata diretta.

Vengono stabilite manutenzioni sistematiche anche per tutta l'impiantistica antincendio e le aree a verde.

### ***Servizi socio – sanitari***

#### ***Assistenza infermieristica***

L'assistenza infermieristica è tramite fondamentale ed anello di congiunzione tra tutte le varie professionalità che operano all'interno dell'RSA (MMG, personale di assistenza, ecc.).

Gli infermieri coordinano gli interventi socio – sanitari e garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni mediche, nel primario interesse della salute dell'Ospite, sotto la diretta responsabilità del Coordinatore Sanitario.

Curano, inoltre, l'approvvigionamento dei farmaci degli Ospiti, presiedono la redazione e la revisione dei PAI e delle cartelle socio – sanitarie.

Il servizio viene assicurato durante tutto il periodo diurno.

#### ***Assistenza medica di base e specialistica***

L'assistenza medica viene garantita dai MMG di libera scelta dell'Ospite.

Le visite medico – specialistiche sono assicurate attraverso Presidi distrettuali, Ospedalieri e le strutture territoriali accreditate, dietro prescrizione del Medico curante, che rimane unico garante e responsabile per quanto concerne l'assistenza sanitaria.

#### ***Assistenza di base***

Dietro la diretta responsabilità degli Infermieri e del Coordinatore Sanitario, il personale di assistenza cura tutti gli aspetti della quotidianità degli ospiti (igiene, alimentazione, abbigliamento, ecc.), stimolandone sempre l'autonomia, stabilendo con ogni Ospite quel

rapporto di reciproco rispetto e fiducia, indispensabile per garantire una serena gestione delle attività assistenziali.

Il personale di assistenza è quello maggiormente a contatto con gli Ospiti della Residenza e con i loro familiari, pertanto è fondamentale che esso si faccia sempre tramite, coi propri superiori e con le altre figure professionali, delle problematiche che incontra e delle eventuali richieste o lamentele.

Collabora alla stesura, la revisione e la messa in atto dei PAI.

Il servizio di assistenza di base viene garantito 24 ore al giorno secondo i parametri di presenza previsti dalla vigente normativa in materia.

### ***Animazione ed attività occupazionali***

L'anziano istituzionalizzato è spesso scarsamente motivato a svolgere qualsiasi occupazione si presenti come minimamente attiva e apporti cambiamenti nella routine quotidiana.

Altri fattori, inoltre, come la solitudine, la perdita della propria casa, la frustrazione derivante dalla perdita di alcune abilità, possono concorrere a determinare questa mancanza di motivazione.

Vivere in RSA può significare, molte volte, non avere la possibilità di provvedere autonomamente ad attività come quella di fare la spesa, cucinare, fare le pulizie domestiche, e ciò può comportare una svalutazione di sé e una riduzione dell'autostima, portando al prevalere del sentimento di inutilità.

Il servizio si prefigge l'obiettivo, attraverso l'opera di personale specializzato, di perseguire il miglioramento della qualità di vita dell'ospite con l'impegno, insieme a tutti gli altri operatori, di ridurre le eventuali difficoltà di vita in comunità, intervenendo in tutte le attività che contribuiscono a rendere familiare l'ambiente ed il clima di vita nella Residenza, cercando quindi, nel limite delle condizioni di salute di ogni singolo individuo, di incoraggiare all'autonomia e ad una vita attiva, tramite tutte una serie di attività sia all'interno della RSA che all'esterno.

Ogni Ospite ha garantito il diritto di accesso alle attività che vengono proposte, di rifiutare alcune attività o di proporre delle altre, nel rispetto del principio di partecipazione succitato. Il servizio viene garantito, in orario diurno, dal lunedì alla domenica

### ***Assistenza riabilitativa motoria***

Scopo principale della riabilitazione motoria è quello, sempre centrale, del mantenimento delle abilità residue e, laddove possibile, del recupero dell'autonomia.

I terapisti della riabilitazione lavorano a stretto contatto con tutto il resto del personale e su prescrizioni dei MMG e specialistici, oltre che di propria iniziativa nell'ambito delle loro competenze.

L'accesso alle Palestre attrezzate con parallele, cyclette, scale e quanto altro necessario, è garantito a tutti gli Ospiti sia autosufficienti che non autosufficienti, negli orari di apertura delle stesse o anche in altri orari, sotto stretta vigilanza del personale preposto.

I terapisti effettuano anche terapia passiva al letto del paziente o comunque, ove necessario, in Reparto o direttamente nelle camere di degenza.

Vengono spesso attivati, inoltre, progetti riabilitativi, sia di carattere funzionale che cognitivo, in collaborazione con Enti esterni accreditati sul territorio, con Cliniche Universitarie ed altre associazioni, allo scopo di aggiungere valore e professionalità alle attività svolte all'interno della Residenza e fornire, conseguentemente, un servizio migliore.

Il servizio viene garantito in orario diurno dal lunedì al venerdì.

### ***Assistenza spirituale/religiosa***

Le necessità spirituali godono, all'interno della Apsp Remaggi, di pari dignità rispetto a quelle materiali, pertanto, la professione del credo religioso è un diritto irrinunciabile per ogni anziano Ospite e si garantisce la libertà di pratica di ogni culto.

Per gli Ospiti di religione cattolica è a disposizione la Chiesa della Residenza, dove viene celebrata settimanalmente la S. Messa e nelle ricorrenze religiose.

Le funzioni religiose sono aperte anche ai familiari ed a tutta la cittadinanza e sono valida occasione di incontro e apertura verso l'esterno.

Alcune altre iniziative di carattere religioso e culturale, vengono intraprese dal gruppo parrocchiale anche in altri locali della Residenza.

## ***7 – AMMISSIONE E DIMISSIONE DELL'OSPITE***

Per una persona anziana, l'inserimento in una Residenza, che spesso si accompagna alla perdita dell'autonomia, è un momento di estrema complessità e angoscia e deve essere trattato nel massimo rispetto dell'individuo, dei suoi tempi, delle sue abitudini.

L'Apsp Matteo Remaggi dispone sia di posti in convenzione col Servizio Sanitario dell'Azienda Usl Toscana Nordovest Zona Piasana, le cui pratiche preammissive devono essere espletate a livello di Distretto Sanitario, sia di posti privati, per i quali deve essere inoltrata richiesta direttamente agli Uffici competenti della Struttura, che provvederanno ad inserirla nella opportuna graduatoria.

Sia per i posti in convenzione che per quelli privati, prima di procedere all'ingresso, si intraprendono tutte le operazioni di accoglienza, contattando i familiari o chi, a vario titolo, seguirà l'Ospite all'interno della Residenza, per un colloquio, al fine di fornire ogni tipo di chiarimento riguardante la vita comunitaria e raccogliere allo stesso tempo le necessarie informazioni, anche tramite la richiesta di documenti e la compilazione di schede informative.

L'ammissione, dal punto di vista amministrativo, è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso e dei relativi allegati, del quale viene rilasciata copia controfirmata.

Le dimissioni possono avvenire in seguito allo scadere del periodo di permanenza concordato ed in qualunque momento per espressa volontà da parte dell'Ospite o di chi se ne prende cura, previo avviso scritto di almeno 7 giorni.

Sono consentite forme di dimissione temporanea, di durata da convenire di volta in volta, per permettere rientri in famiglia o la partecipazione ad attività esterne alla Residenza. Durante tale periodo viene garantito il mantenimento del posto dietro corresponsione del 70% della retta di degenza.

Al momento delle dimissioni, l'Ospite ha diritto a portare con sé tutti i propri effetti personali ed essere accompagnato dalla propria cartella medica in caso di trasferimento presso altra Residenza.

## ***8 – DEFINIZIONE DELLA RETTA DI DEGENZA***

La quota sociale della retta di degenza viene determinata, annualmente, dal Consiglio di Amministrazione dell'Apsp, mentre la per la quota sanitaria, si rimanda a quanto viene stabilito in sede regionale e viene interamente corrisposta dalla USL su delega dei Comuni di provenienza.

Spetta a questi ultimi anche la definizione, all'interno della quota parte sociale, dell'ammontare di eventuali quote di compartecipazione da parte di familiari degli Ospiti, secondo quanto stabilito dagli art. 433 e segg. del Codice Civile.

In caso di assenza temporanee per motivi personali o ricoveri ospedaliero uguali o inferiori a 30 giorni, la Residenza garantisce il mantenimento del posto a fronte della corresponsione della retta pari al 70% della quota di parte sociale.

## 9 – RESPONSABILITA' E MODALITA' DI RECLAMO

### **Reclami e segnalazioni**

Il reclamo è un elemento di garanzia a disposizione del cliente per far valere le proprie ragioni.

Qualunque fruitore dei servizi esposti nella presente Carta (Ospite, familiare, conoscente, ecc.) ha la possibilità ed il diritto di inoltrare reclamo agli organi competenti della Residenza.

Si può inoltrare reclamo o segnalazione scritta compilando gli appositi moduli reperibili presso la Reception ed inserendoli nelle adiacenti urne oppure avendo cura di recapitarli (tramite servizio postale o tramite consegna a mano) presso l'Uff. della Dirigente di Comunità o del Coordinatore infermieristico, i quali provvedono direttamente alla registrazione mediante l'Uff. Protocollo.

Alle segnalazioni viene dato seguito con una istruttoria a cura del Direttore per l'adozione degli opportuni provvedimenti.

Le risposte a tali reclami o segnalazioni saranno fornite, anche tramite convocazione e colloquio con l'interessato, entro 30 gg. dal ricevimento della segnalazione.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

## 10 – CONTATTI

*Azienda Pubblica di Servizi alla Persona "Matteo Remaggi"  
Via Tosco Romagnola, 2280 – 56023 – San Lorenzo alle Corti – Pisa –*

### **Telefono**

Centralino/Reception e Amministrazione 050.772301

### **Fax.**

Uff. Amministrativi 050.772434

Infermeria Palazzo B 050.774811

### **Sito Internet**

[www.matteoremaggi.it](http://www.matteoremaggi.it)

### **Contatti e – mail**

[Info@matteoremaggi.it](mailto:Info@matteoremaggi.it)

[Presidente@matteoramaggi.it](mailto:Presidente@matteoramaggi.it)

[Direttore@matteoremaggi.it](mailto:Direttore@matteoremaggi.it)

[m.casarosa@matteoremaggi.it](mailto:m.casarosa@matteoremaggi.it)

[s.burchi@matteoremaggi.it](mailto:s.burchi@matteoremaggi.it)

[aa.pecori@matteoremaggi.it](mailto:aa.pecori@matteoremaggi.it)

[s.puccinelli@matteoremaggi.it](mailto:s.puccinelli@matteoremaggi.it)

[referente.infermieristico@matteoremaggi.it](mailto:referente.infermieristico@matteoremaggi.it)

Generale

Presidente Consiglio di Amministrazione

Direttore – Responsabile Gestione dell'Azienda

Ufficio Protocollo, Segreteria e Personale

Ufficio Gestione Rette di degenza

Ufficio Fornitori, Gestione Patrimonio, RSPP

Dirigente di Comunità – Ufficio Coordinamento

Servizi Socio/Residenziali

Ufficio Coordinamento Servizi Sanitari