



SERENI
ORIZZONTI

Residenze per anziani in Italia



CARTA DEI SERVIZI RSA VILLA SAN BIAGIO

RSA Villa San Biagio - Dicomano (FI)

Tel. 055 8389763 Fax 055 8389873

e-mail: rsa.dicomano@sereniorizzonti.it - www.sereniorizzonti.it

INDICE

• Premessa	Pag. 2
• La Carta dei Servizi	Pag. 2
• Principi dei Servizi Pubblici	Pag. 3
• Le Strutture Protette per Anziani: Convenzioni e Criteri di Accesso	Pag. 4
• Le Strutture Protette Residenziali per Anziani	Pag. 4
• Accesso alle Strutture Residenziali Convenzionate	Pag. 4
• La Struttura	Pag. 5
• Descrizione Servizi Forniti	Pag. 5
• Descrizione Accesso/Dimissione	Pag. 5
• Descrizione Ambiente	Pag. 7
• Descrizione Servizi Assistenziali	Pag. 7
• Descrizione Servizi Alberghieri	Pag. 8
• Descrizione Servizi Gestionali e di Supporto	Pag. 9
• Personale e Metodologia di Lavoro	Pag. 9
• Modalità di Partecipazione della Famiglia	Pag. 10
• Notizie Utili	Pag. 11
• Alcuni Indicatori di Qualità del Servizio - Generale	Pag. 12
• Attività Assistenziale	Pag. 12
• Animazione	Pag. 12
• Pasto	Pag. 12
• Igiene Ambientale	Pag. 12
• Comunicazione con le Famiglie	Pag. 12
• Documentazione/Modulistica consegnata all'ingresso o allegata alla Carta dei Servizi	Pag. 13
• Documentazione Consultabile presso la Struttura	Pag. 13
• Regolamentazione Interna	Pag. 13

PREMESSA

La società gestore della RSA Villa San Biagio è SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., società nata nel 2015 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti, appartenente al Gruppo Sereni Orizzonti operante dal 1996, partendo da Udine e dal Friuli Venezia Giulia per arrivare in Piemonte, Lombardia, Veneto, Emilia Romagna, Liguria, Toscana, Lazio, Sicilia e Sardegna, con oltre 70 Strutture attive.

MISSION

L'opera della SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi SERENI ORIZZONI 1 s.r.l., si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

PRINCIPI ISPIRATORI

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;

Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;

Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;

Cortesia: il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti.

LA CARTA DEI SERVIZI

È dal 1995 che la normativa italiana ha introdotto la Carta dei Servizi quale documento unico che impegna Enti e Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso, e, al tempo stesso, afferma il diritto degli utenti al reclamo contro i comportamenti che negano o limitano la fruibilità di tali prestazioni. Mettere l'utenza in condizioni di valutare la qualità del servizio erogato è, infatti, alla base di un circolo virtuoso tra offerta e domanda dei servizi.

Si avvia così un processo in cui il cittadino diventa soggetto attivo in grado di incidere sia sulla domanda sia sull'offerta, e si apre, tra l'organizzazione e gli utenti, a un dialogo finalizzato al miglioramento continuo della qualità nell'interesse reciproco.

In tal modo la Carta non è un ulteriore e semplice strumento di comunicazione, ma costituisce un'insostituibile interfaccia tra l'organizzazione e il cittadino, anzi un vero e proprio contratto stipulato tra le due parti.

 **PRINCIPI DEI SERVIZI PUBBLICI**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” dichiara che:

- L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di **eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- L'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio;
- La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano (secondo legge 7 agosto 1990, n. 241). L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel titolo successivo;
- Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, nel pieno rispetto della persona.

STRUTTURE PROTETTE PER ANZIANI: CONVENZIONI E CRITERI DI ACCESSO

LE STRUTTURE PROTETTE RESIDENZIALI PER ANZIANI

Le Strutture protette per Anziani accolgono anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti che per diverse ragioni non sono in grado di essere assistiti al proprio domicilio, sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario.

ACCESSO ALLE STRUTTURE RESIDENZIALI CONVENZIONATE

CRITERI DI AMMISSIONE/PERCORSO DI ACCESSO

Possono accedere alle RSA convenzionate, anziani maggiori di 65 anni con non autosufficienza di grado medio ed elevato e persone adulte ultra 50enni con patologie assimilabili all'età senile per le quali non è possibile fornire assistenza nel proprio ambito familiare e sociale.

L'ammissione ha luogo a seguito di domanda scritta alla quale dovranno essere allegati i documenti richiesti. La lista di attesa, salvo diversa programmazione prevista dagli atti convenzionali, sarà predisposta dalla direzione in ordine cronologico di presentazione della domanda scritta. Le domande e le ammissioni relative ai posti convenzionati saranno regolate secondo quanto previsto dalle convenzioni.

La “domanda di ammissione” per accedere ai servizi residenziali della struttura Villa San Biagio viene compilata presso il nostro ufficio amministrativo.

In occasione di questo primo incontro, durante il quale l'ospite e/o i suoi referenti potranno prendere visione della camera e dei servizi offerti ed all'ospite verrà consegnata una copia della nostra Carta dei Servizi.

In seguito al momento dell'ingresso sarà compilata tutta la modulistica necessaria, ovvero il contratto.

PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

LA STRUTTURA

La RSA Villa San Biagio è ubicata nei pressi di Dicomano e sorge sui resti di un vecchio convento del XV secolo trasformato poi nel XVIII secolo in ospedale per pellegrini.

L'opera, grazie a sofisticati impianti tecnologici, si colloca tra le strutture all'avanguardia in questo settore.

La RSA è composta da tre strutture tra loro collegate.

Il corpo principale è rappresentato dalla "Villa" che si sviluppa su tre piani. Al piano terra oltre al salone da pranzo e ai soggiorni, troviamo vari locali di servizio (cucina, dispensa, palestra, ambulatorio, infermeria, due bagni assistiti, locale podologo, bagni assistiti, bagni per il personale). Al primo piano si trovano otto camere da letto con relativo bagno privato così composte: cinque camere doppie e tre camere singole. Allo stesso piano troviamo un locale cucinotto soggiorno e vari locali di servizio (spogliatoi dipendenti, magazzino). Al secondo piano oltre a salotto soggiorno con cucinotto si trovano nove camere da letto con relativo bagno privato ovvero cinque camere doppie, una camera tripla e tre camere singole.

Accanto al corpo principale troviamo la "Palazzina", collegata alla "Villa" da un corridoio completamente al coperto. Questa struttura è composta da due piani: al piano terra oltre ad un cucinotto e ad un soggiorno si trovano tre camere doppie e due camere singole con relativo bagno privato. Al primo piano oltre ad un cucinotto e ad un soggiorno si trovano tre camere doppie e due camere singole con relativo bagno privato.

A pochi metri dalla "Villa" troviamo la terza struttura che compone il complesso residenziale: la "Colonica" che si sviluppa su due piani. Al piano terra oltre ad una camera doppia con bagno privato troviamo alcuni locali di servizio (infermeria, bagno assistito, cucinotto, soggiorno, sala da pranzo) mentre al primo piano si trovano quattro camere con bagno privato, ovvero tre camere doppie e una camera tripla.

Tutte le strutture si trovano all'interno di una zona chiusa composta dal parco privato e dai giardini sempre a disposizione degli ospiti e dei loro familiari. All'interno del parco è presente anche la cappella per le funzioni religiose.

DESCRIZIONE SERVIZI FORNITI

Villa San Biagio opera come Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani ed è composta da nuclei ripartiti nelle tre strutture. I posti letto sono 56 divisi in camere triple, doppie e in camere singole.

DESCRIZIONE ACCESSO/DIMISSIONE

DESCRIZIONE DELLE MODALITÀ DI AMMISSIONE

Al momento dell'ingresso in struttura dovranno essere presenti i seguenti documenti:

- a) Copia documento di identità;
- b) Copia codice fiscale;
- c) Copia Patente di guida o carta di identità, del parente più stretto o Amministratore di sostegno;
- d) Copia tesserino CUP;
- e) Copia esenzione Ticket;
- f) Copia invalidità o relativa domanda;
- g) Lettera di dimissione Ospedale, con annessa prescrizione farmacologia;

- h) Scorta farmaci o ricette per l'acquisto;
- i) Eventuale ultimo dosaggio Coumadin e data prossimo controllo;
- l) Lettera anamnesi del Medico di base con i riferimenti telefonici e ambulatoriali che costituisce elemento indispensabile per l'ingresso e conferma da parte dello stesso della terapia da dimissione il tutto da consegnare alla struttura entro 24 ore dall'ingresso;
- m) Eventuali cartelle cliniche importanti;
- o) Ausili per deambulazione (girello, carrozzina,...);
- p) Scheda di contenzione compilata e firmata dal Medico di Base;

Dovrà inoltre fornire i recapiti telefonici e di abitazione del Delegato e/o Amministratore di Sostegno e di almeno un altro parente, e dovrà indicare il nome della Clinica nella quale intende essere accompagnato per eventuali esigenze, nel caso in cui non si volesse servire dell'Ospedale di zona.

Al momento dell'ingresso l'ospite dovrà disporre di un corredo personale, abiti, biancheria, prodotti per l'igiene personale.

Per quanto riguarda gli effetti personali consigliamo di attenersi alla seguente lista:

- almeno 10 cambi di biancheria intima;
- cambi completi di vestiario;
- scarpe chiuse con suola in gomma o comunque in materiale antiscivolo (evitare cuoio);
- 2 paia di pantofole chiuse (si sconsigliano ciabatte);
- Tute da ginnastica;
- Per ospiti che presentano problemi di agitazione prevedere nel guardaroba tute da notte con apertura posteriore. Per le signore con ridotta deambulazione, nel caso di gonne, prevedere che siano dotate di apertura posteriore;
- Camicie da notte o pigiami;
- necessario per la toilette personale. Consigliamo: creme idratanti (un costante utilizzo di creme idratanti consente di impedire danni alla pelle), profumi se graditi, pettine personale, rasoio elettrico, spazzolino, ecc...);
- contenitore per protesi se necessario.

Al momento dell'ingresso sarà necessario fornire alla direzione della struttura un elenco nel quale dovranno essere elencati tutti gli indumenti che accompagnano l'ospite, specificando genere e colore.

Ogni capo dovrà essere cifrato con apposite targhette fornite dalla Struttura in modo da facilitarne il riconoscimento.

Quando si rendono disponibili uno o più posti, la struttura, rispettando gli atti di impegno firmati con vari enti Comunali, potrà contattare i vari ospiti in base alla lista d'attesa in modo da predisporre l'assegnazione della camera più idonea tenendo conto dei suoi bisogni specifici e delle condizioni patologiche.

ASSEGNAZIONE DELLA CAMERA

La scelta della camera avviene in base alla disponibilità dei posti e delle necessità degli ospiti e sarà disposta esclusivamente dal Coordinatore. La camera potrà essere cambiata in qualsiasi momento per esigenze organizzative o incompatibilità tra gli ospiti.

Questi, se lo gradiscono, previo consenso della Direzione, possono inserire mobili, quadri ed altro a loro particolarmente graditi, che, in ogni caso, devono essere consoni sia all'ambiente che alle norme di sicurezza e prevenzione ambientale e che non devono creare difficoltà ai movimenti del personale della struttura.

DIMISSIONI

La dimissione dell'ospite può avvenire nei seguenti casi:

- Mancato pagamento della retta;
- Situazioni patologiche che richiedano particolari cure che non rientrano nelle competenze della Struttura;
- Per contegno atto a turbare l'ordine in seno alla comunità, per manifesta incapacità di adeguarsi alle regole di vita comunitaria, per ripetuti danni a cose od offese a persone. In tal caso i parenti o la persona referente sono tenuti all'immediato allontanamento dell'ospite dalla struttura entro e non oltre 7 giorni dalla comunicazione del recesso da parte della Direzione.

- Per comportamento dei familiari tale da turbare l'ordine della RSA.

DECESSO

In seguito a decessi in struttura si attua la procedura prevista atta tra l'altro a garantire che venga rispettata la dignità e la privacy della persona deceduta.

Dopo aver avvisato i familiari o i parenti dell'ospite deceduto ci si attiva per assistere gli stessi al fine di garantire che il servizio funebre venga svolto in maniera razionale ed efficiente.

Per quanto concerne l'impresa di pompe funebri, la scelta appartiene solo al/ai parenti, a meno di espressa volontà del defunto.

Per gli ospiti che non hanno parenti si organizza il servizio funebre tramite i servizi sociali del Comune.



DESCRIZIONE AMBIENTE

DESCRIZIONE FISICA AMBIENTE INTERNO

La RSA offre sale soggiorno, sale di lettura e sale hobbies, sale da pranzo in ogni struttura. Le camere singole o doppie sono dotate di letti articolati, sistema di chiamata, TV e telefono, bagno attrezzato.

Tutti i locali sono dotati di impianto di climatizzazione. La struttura è dotata inoltre di un sistema di ricircolo d'aria.

DESCRIZIONE FISICA AMBIENTE ESTERNO

Tutte le strutture si trovano all'interno di una zona chiusa composta dal parco privato e dai giardini sempre a disposizione degli ospiti e dei familiari.



DESCRIZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI

PROCEDURE ASL

La struttura opera applicando le procedure operative definite e richieste dall'Azienda Sanitaria.

ASSISTENZA DI BASE

L'assistenza di base ha lo scopo di migliorare o mantenere le capacità residue dell'anziano di porre attenzione ai suoi bisogni. L'assistenza di base è erogata da O.S.S.

Di seguito riportiamo le attività svolte dagli operatori della struttura:

- Gli ospiti vengono alzati o coricati seguendo il P.A.I o disposizioni infermieristiche o mediche, quindi alzate e messe a letto seguono orari differenziati. Tutti gli ospiti vengono alzati quotidianamente salvo prescrizione del medico o disposizioni dell'infermiere.

- Igiene personale e cura della persona.

Il bagno completo viene eseguito una volta a settimana o secondo le necessità. La biancheria dei letti viene cambiata settimanalmente mentre gli asciugamani vengono cambiati giornalmente. L'intimo viene cambiato giornalmente e il vestiario al bisogno.

- Somministrazione dei pasti con assistenza agli ospiti che non riescono ad alimentarsi autonomamente.
- Assistenza notturna garantita da operatori (O.S.S.).
- Assistenza agli ospiti che ne possono trarre beneficio per l'utilizzo della toilette con tempistiche definite al fine di migliorare la continenza.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

L'assistenza infermieristica ha lo scopo di pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale e di garantire le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche. Gli infermieri che operano presso la struttura sono presenti tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 20.30 e mantengono rapporti costanti con il personale Medico, seguendo il decorso di ogni evento morboso relazionando al Medico e al Coordinatore sullo stato di salute degli anziani.

ASSISTENZA RIABILITATIVA

L'assistenza riabilitativa ha lo scopo di mantenere e/o recuperare le capacità psicofisiche dell'anziano attraverso interventi diretti del Terapista della Riabilitazione o interventi degli altri operatori concordati con il terapista (in modo da rendere riabilitative attività di vita quotidiana). Il trattamento individuale di riabilitazione viene attivato su richiesta del medico di struttura e del medico fisiatra. L'attività viene svolta in palestra, in locali comuni e nelle camere. Il fisioterapista è presente dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30 salvo esigenze organizzative diverse.

ASSISTENZA MEDICA

L'assistenza medica è prestata da un medico presente in struttura con accesso settimanale programmato. Il medico ha un contratto di tipo professionale con l'ente gestore ed è presente in struttura ogni sabato pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00 e con possibilità di visite in caso di urgenza. I parenti potranno essere ricevuti previo appuntamento.

ASSISTENZA MEDICO-SPECIALISTICA

L'assistenza medica specialistica può avvenire in sede qualora le condizioni cliniche lo rendono necessario, oppure presso i presidi ospedalieri competenti (o cliniche convenzionate). Per le prestazioni sanitarie da eseguire in strutture esterne, e per eventuali ricoveri, di norma, i parenti dovranno accompagnare e seguire l'ospite.

ANIMAZIONE

Il servizio di animazione ha lo scopo di: stimolare l'espressione personale, mantenere le abilità psicologiche e fisiche dell'anziano nel rispetto dell'identità individuale, facilitare il rapporto tra l'ospite e l'ambiente al fine di favorire le condizioni di benessere della persona all'interno della struttura. Le attività proposte tengono conto di richieste, interessi, capacità e bisogni degli ospiti. Si tratta di attività quali ad esempio: lettura dei giornali, attività motoria di gruppo, attività creative (es. disegno, lavori a maglia, giochi da tavolo ecc.), uscite individuali o di gruppo. In occasione di ricorrenze (ad esempio compleanni) e festività sono organizzate feste e varie attività all'esterno della struttura quali teatro incontri musicali o in biblioteca. Il servizio di animazione è affidato a personale qualificato (diploma di animatore) con esperienza pluriennale nel settore anziani.

BARBIERE-PARRUCCHIERE

È presente in struttura una volta la settimana, ovvero ogni lunedì. Una messa in piega per la donna e un taglio di capelli per l'uomo sono a carico della struttura una volta al mese.

PODOLOGO

Servizio incluso nella retta una volta al mese per ogni ospite.

ACCOMPAGNAMENTI (TRASPORTI)

Per visite specialistiche dell'ospite si richiede l'accompagnamento di un parente.

ASSISTENZA RELIGIOSA

La funzione religiosa si tiene ogni Mercoledì nei locali della struttura generalmente alle ore 10.30 ed in occasione delle festività religiose più importanti.



DESCRIZIONE SERVIZI ALBERGHIERI

SERVIZI ALBERGHIERI

I servizi alberghieri di Villa San Biagio sono volti al benessere, qualità della vita e al gradimento dei Servizi Residenziali da parte dell'anziano.

PULIZIA AMBIENTI

La pulizia degli ambienti è eseguita giornalmente sia nelle camere che negli spazi comuni.

SERVIZIO LAVANDERIA DI BIANCHERIA PIANA

Il servizio di fornitura di biancheria piana è affidato ad una società esterna.

SERVIZIO LAVANDERIA CORREDO PERSONALE E GUARDAROBA

Il lavaggio degli indumenti di uso personale è a carico degli ospiti, per coloro che vorranno usufruire del servizio di lavanderia della struttura il costo sarà di Euro 3,00 al giorno. All'ingresso dell'ospite verrà comunicato il quantitativo di biancheria che serve tramite un modulo che verrà consegnato..

RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione si avvale di una cucina interna alla struttura con servizio giornaliero.

I menù sono settimanali invernali ed estivi e si ripetono ogni 4 settimane. Esiste la possibilità di personalizzare le diete seguendo indicazioni mediche o infermieristiche al bisogno e/o religiose. La colazione viene distribuita dalle 8.30 alle 9.30, il pranzo e la cena sono divisi in due turni, e sono rispettivamente alle ore 12.00 e 12.45 e alle 18.45 e 19.30.

TRASPORTI

Il trasporto richiesto per visite mediche o dai familiari sarà a carico dell'utente.

TELEVISIONE

Tutte le salette comuni e quasi tutte le camere sono dotate di TV.

 **DESCRIZIONE SERVIZI GESTIONALI E DI SUPPORTO****DIREZIONE**

I parenti possono accedere alla struttura dalle 10,30 alle 19,00.

La direzione è a disposizione dei familiari previo appuntamento.

AMMINISTRAZIONE

L'ufficio amministrativo riceve tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, il sabato dalle 9.00 alle 12.30.

LOGISTICA-MANUTENZIONE

La struttura gestisce un servizio di manutenzione programmata. Qualsiasi problematica può essere segnalata direttamente alle responsabili assistenziali o alla direzione.

 **PERSONALE E METODOLOGIA DI LAVORO****OPERATORI**

Tutto il personale della struttura è chiaramente identificabile tramite tesserino di riconoscimento dove oltre al nome viene descritto anche il ruolo dell'operatore.

LAVORO D'ÉQUIPE

Una volta a settimana il gruppo di lavoro di ogni nucleo si incontra per evidenziare problematiche ed elaborare soluzioni concernenti l'organizzazione e l'assistenza agli ospiti.

PIANO ASSISTENZIALE INTEGRATO (PAI)

Il PAI viene redatto per ogni ospite entro poche settimane dall'ingresso in struttura e aggiornato almeno ogni 6 mesi o in caso di variazioni delle condizioni dell'anziano. Inoltre, a norma di legge il PAI è elaborato, se possibile, in condivisione con la persona assistita (o dall'amministratore di sostegno o dal tutore legale) e in accordo con i suoi familiari (che devono essere consultati). Può essere inoltre condiviso con un delegato dell'ospite (ad esempio familiare) in possesso di apposito modulo di delega.

FORMAZIONE

Il personale è costantemente formato e informato tramite corsi di aggiornamento individuati dalla struttura o indicati dall'Azienda Sanitaria.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

MOMENTI DI INCONTRO

Nell'arco dell'anno viene organizzato almeno un'incontro con i parenti per discutere delle problematiche organizzative e assistenziali.

INFORMAZIONE/FORMAZIONE RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

La struttura si impegna a mettere al corrente i familiari degli incontri e dei seminari che si tengono all'interno o sul territorio.

PARTECIPAZIONE ALL'ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

Il familiare può partecipare a diverse attività della struttura come la somministrazione del pasto oppure a qualunque tipo di attività assistenziale alla quale abbia piacere di assistere. La modalità sarà concordata con il personale in modo di non intralciare l'organizzazione giornaliera. All'ingresso dell'ospite viene redatta la scheda assistenziale con il parente, nella quale verranno indicate le eventuali esigenze o preferenze alimentari.

VISITE

I parenti possono accedere alla struttura tutti i giorni dalle 10,30 alle 19,00, esclusi agli orari dei pasti.

PASTI

La colazione viene distribuita dalle 8.30 alle 9.30, il pranzo e la cena sono divisi in due turni, e sono rispettivamente alle ore 12.00 e 12.45 e alle 18.45 e 19.30.

I parenti possono pranzare o cenare con il proprio congiunto dando preavviso alla struttura entro le h10.30, il pasto avrà un costo di 11 euro.

RICOVERO OSPEDALIERO

In caso di ricovero ospedaliero la famiglia sarà avvisata tempestivamente e invitata a recarsi presso l'ospedale indicato.

RECLAMI

Reclami e suggerimenti possono essere messi nell'apposita cassetta situata alla reception vicino alla porta della direzione.

TUTELA DELLA PRIVACY

La struttura si impegna a non diffondere dati e notizie relativi ai propri ospiti in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla tutela della privacy.

In base alla normativa vigente in tema di riservatezza dei dati personali, è fatto divieto agli ospiti, ai visitatori, ai conoscenti, nonché a tutte le persone che accedono alla struttura (volontari, obiettori di coscienza, operatori, ministri di culto, ecc.), di divulgare all'esterno notizie o informazioni relative agli ospiti della struttura di cui siano giunti in possesso. In particolare tale divieto concerne i dati relativi allo stato di salute fisico e mentale degli anziani ricoverati, alla loro condizione economica, sociale e familiare, ai loro comportamenti.

REGOLE DI CONVIVENZA

Vedi il regolamento della struttura riportato di seguito.

ASPETTI UTILI ALLA PARTECIPAZIONE DEI FAMILIARI

Si prega di evitare iniziative personali senza aver interpellato il personale della struttura. Per qualsiasi necessità ci si potrà rivolgere alla direzione o alle varie figure professionali interne.

 **NOTIZIE UTILI****COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA**

La RSA Villa San Biagio può essere raggiunta da Firenze prendendo la strada per Rosano, proseguire poi per Pontassieve, arrivare a Rufina (il paese successivo a Pontassieve) passarlo e arrivare infine a Contea: al passaggio a livello subito a destra e troverete Villa San Biagio.

Il servizio di autobus viene assicurato dalle linee SCARL in partenza da Firenze.

La struttura è comodamente raggiungibile in treno, in quanto dista poche centinaia di metri dalla stazione ferroviaria da dove partono numerosi treni che arrivano a Firenze S.M.N. in circa 35 minuti.

SERVIZIO INFORMAZIONI – URP

L'ufficio amministrativo è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, mentre il sabato sarà aperto solo dalle 9.30 alle 12.30.

ALCUNI INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

GENERALE

1. All'interno della struttura viene annualmente eseguita un'indagine sulla soddisfazione di ospiti/familiari. La struttura si impegna alla pubblicizzazione dei risultati attraverso una comunicazione apposta nella bacheca della reception.
2. Tutto il personale assistenziale partecipa ad almeno 12 ore annue di formazione.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALE

3. Il PAI viene elaborato al massimo entro 30 giorni dall'ingresso e revisionato/aggiornato almeno ogni 6 mesi (e quando l'équipe ne ravvisi la necessità).
4. Un bagno completo viene effettuato ogni 7 giorni.
5. A tutti gli ospiti incontinenti è garantito il cambio pannolone almeno 3 volte al giorno e al bisogno.

ANIMAZIONE

6. L'ospite è coinvolto in attività di socializzazione singolarmente o in piccoli gruppi ogni tutti i giorni.
7. Le attività ricreative a livello di struttura sono organizzate almeno 1 volta ogni 30 giorni.

PASTO

9. Il menu offre n. 4 opzioni di scelta ogni giorno e varia ogni 7 gg.

IGIENE AMBIENTALE

8. La pulizia degli ambienti comuni è svolta almeno 1 volta al giorno.
9. La pulizia delle camere è svolta almeno 1 volta al giorno.
10. La pulizia dei bagni è svolta almeno 1 volta al giorno.
11. Il cambio della biancheria piana (lenzuola/federa) è svolto ogni 7 giorni o al bisogno.
12. Il cambio della biancheria piana (asciugamani) è svolto tutti i giorni.
13. In caso di segnalazione di guasto la struttura si impegna a comunicare il tempo per la risoluzione entro 2 giorni dalla segnalazione.

COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE

14. La struttura si impegna ad aggiornare la Carta dei Servizi ogni due anni.
15. Il personale svolge almeno 1 incontro di informazione con i familiari all'anno.

DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA

DOCUMENTAZIONE/MODULISTICA CONSEGNATA ALL'INGRESSO O ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI

- Contratto di ospitalità stipulato con l'utente;
- Descrizione del consenso al trattamento dei dati personali;
- Regolamento;
- Descrizione giornata tipo (orari/attività);
- Descrizione/costo retta;
- Scheda costi aggiuntivi.

Tutti i farmaci di fascia C sono a carico del familiare . Gli acquisti di particolari ausili (calze antitrombo, scarpe di tipo sanitario) saranno concordate tra la fisioterapista e il familiare.

DOCUMENTAZIONE CONTABILE PRESSO LA STRUTTURA

- Procedure;
- Risultati indagini sulla soddisfazione utenti.

REGOLAMENTAZIONE INTERNA

REGOLAMENTAZIONE VITA COMUNITARIA

Gli ospiti della RSA ed i loro familiari sono tenuti ad osservare, all'interno della struttura, quelle regole di civile convivenza che garantiscono sia il pieno rispetto della sfera privata altrui, che un ordinato svolgimento, da parte dell'équipe multi-professionale, delle attività previste.

In particolare gli ospiti ed i loro familiari sono tenuti a:

- Rispettare tutte le norme comunitarie previste per il buon funzionamento della RSA
- Far buon uso dell'arredo e degli impianti della struttura, assumendosi in carico l'onere del risarcimento di eventuali danni causati ai medesimi
- Osservare le norme e gli orari fissati dalla Direzione per l'utilizzo di determinati locali e servizi
- Informare la Direzione in merito ad eventuali periodi di assenza di cui si intende usufruire
- Collaborare con i dipendenti della RSA nell'opera di mantenimento in buono stato della camera assegnata ed a consentirvi l'accesso, affinché il personale addetto vi possa compiere le dovute prestazioni di servizio
- Non utilizzare stufette elettriche, ferri da stiro, fornelli e simili
- Non tenere sulle finestre vasi, biancheria od altri oggetti che possano costituire pericolo od arrecare danno al decoro della RSA.

DIVIETO DI FUMARE

In tutti gli ambienti comuni e nelle camere personali vige il divieto di fumare. Eventuali danni arrecati a spazi ed oggetti della comunità o ad effetti personali degli ospiti dovranno essere risarciti.

UTILIZZO APPARECCHI RADIO-TELEVISIVI

L'utilizzo di apparecchi radio-televisivi e simili, sia nelle sale comuni che nelle camere personali, è condizionato al gradimento ed assenso degli altri ospiti. In ogni caso, il volume degli apparecchi deve essere regolato in modo tale da non provocare fastidi.

UTILIZZO AMBIENTI

Gli ospiti ed i loro familiari godono della massima libertà di movimento all'interno della struttura, fatta eccezione per lo specifico divieto di accesso ai locali destinati ad uso del personale della RSA.

VISITE ED USCITE

È consentito il libero accesso dei familiari e dei conoscenti degli anziani ospiti della RSA, nel rispetto dei consueti ritmi di vita degli anziani e delle esigenze organizzative della struttura dalle 10.30 alle 19.00. Orari visita diversi da quelli indicati devono essere autorizzati e concordati preventivamente con la Direzione. E' vietato ai familiari l'ingresso nelle camere da letto durante le ore di riposo notturno e pomeridiano e durante le operazioni di alzata ed igiene personale.

Gli ospiti possono allontanarsi dalla struttura soli, se le loro condizioni psico-fisiche lo permettono, o in compagnia dei loro familiari, dandone preventiva comunicazione alla Direzione e compilando il relativo modulo con indicazione dell'orario di rientro.

CONSUMAZIONE PASTI PER FAMILIARI E CONOSCENTI

Subordinatamente all'autorizzazione da parte della Direzione esiste la possibilità, per i familiari e conoscenti in visita agli ospiti della Residenza, di consumare il pasto presso la struttura, avvisando nella mattinata e firmando l'apposito foglio; il costo di tale pasto verrà addebitato nella fattura a fine mese.

DIVIETO DI INTRODUZIONE DI ALIMENTI DALL'ESTERNO

In base alle normative vigenti in tema di igiene alimentare, è fatto divieto a familiari e conoscenti di portare in struttura alimenti o bevande preparati in proprio (ad esempio: torte e dolci in genere) per il consumo da parte degli ospiti. È invece possibile portare alimenti o bevande confezionati da terzi, previo accordo con la responsabile di reparto (ad esempio: panifici, industrie alimentari, ecc.), purché riportino la specificazione degli ingredienti, i dati del produttore, la data di scadenza.

DEPOSITI E OGGETTI PERSONALI

La gestione ordinaria della vita quotidiana in RSA non prevede che i suoi ospiti debbano attuare (a parte la retta di permanenza) alcun versamento di fondo cassa; tuttavia, per chi ne faccia richiesta, è possibile depositare alla Direzione della struttura modiche somme di denaro per eventuali spese personali dell'anziano. **La Direzione non risponde per lo smarrimento di somme di denaro od oggetti non depositati.** Gli eventuali depositi saranno restituiti su richiesta dell'interessato (o relativo familiare), nonché in caso di dimissione o decesso dell'ospite.

REGOLAMENTAZIONE RETTA

Per quanto concerne la regolamentazione della retta si rimanda al contratto di ricovero stipulato fra le parti.