

## Carta dei Servizi

*Gentile Lettore,*

*La Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Poggio Adorno”, ai sensi della Legge Regionale n. 41 del febbraio 2005, ha adottato la propria Carta dei Servizi allo scopo di farle conoscere le caratteristiche delle nostre prestazioni e garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi offerti dalla nostra struttura.*

*La consultazione della nostra Carta dei Servizi, consentendole di conoscere preventivamente le peculiarità, gli obiettivi ed i servizi della Residenza, le riconosce un ruolo attivo nella scelta e nella verifica della qualità del nostro lavoro.*

*La Carta dei Servizi, infatti, rappresenta un contratto che la struttura stipula con i propri ospiti allo scopo di tutelarne il diritto di informazione, di scelta, di partecipazione e di ottenere un coinvolgimento diretto dell'utente e della sua famiglia nella gestione della propria salute.*

*Questo strumento le consentirà di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi da noi offerti e, qualora lo ritenga necessario, presentarci i suoi suggerimenti e segnalazioni.*

*Cordiali saluti.*

*Direttore della Struttura  
Sabrina Nannelli*

**Delfino Residenze S.r.l.**

Villa Poggio Adorno - Reggello (FI) - Via Grandi, 65 – loc. San Donato in Fronzano – Partita Iva 04974020481

Tel e Fax 055/8652390 – mail: [delfino.amministrazione@gmail.com](mailto:delfino.amministrazione@gmail.com)



# Contenuti

La nostra "Mission"	4
Accoglienza e presa in carico	5
Organizzazione ed erogazione dei servizi	8
Costo delle prestazioni	13
Modulo reclami - segnalazioni – suggerimenti	16
Questionario di soddisfazione	18

# La nostra Mission

Villa Poggio Adorno è una Residenza finalizzata a fornire ospitalità, temporanea o definitiva, ad anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti, bisognosi di assistenza sanitaria continuativa.

La capacità recettiva totale è di 52 posti residenziali.

Nel rispetto di quanto previsto dalle politiche regionali, la Residenza è in grado di fornire servizi ad alta integrazione socio-sanitaria per ospitare anziani non autosufficienti e/o anziani fragili, ovvero a bassa intensità assistenziale.

La struttura, favorita dalle pregevoli caratteristiche architettoniche, si predispone ad accogliere i suoi ospiti con il calore di una grande casa. L'ambiente familiare e confortevole è, infatti, peculiarità della Residenza e rappresenta la componente indispensabile per favorire il benessere globale e l'auspicata qualità di vita dell'ospite.

I servizi socio-assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residuale dell'ospite, al fine di raggiungere un recupero funzionale e psicologico che possa consentire, quando possibile, un eventuale ritorno al proprio domicilio.

Da diversi anni, infatti, sono attivi progetti specifici sul recupero e/o mantenimento delle capacità residue, sul recupero e/o mantenimento della mobilità, monitoraggio costante dell'idratazione, riduzione degli strumenti di contenzione, controllo del dolore, recupero e mantenimento della continenza.

L'organizzazione delle attività di vita quotidiana avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualificata e continuativa e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari ed il territorio.

La Direzione della struttura ha adottato un Codice Etico condiviso con tutti gli operatori, al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività svolta, garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari dell'attività svolta. Il codice etico è disponibile per la consultazione a chiunque ne faccia richiesta.

# Accoglienza e presa in carico

Il personale amministrativo è disponibile a fornire tutte le informazioni riguardo all'organizzazione e all'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura. E' possibile inoltre prendere visione dei locali e delle attività della struttura visitando il nostro sito [www.casadiriposofirenze.it](http://www.casadiriposofirenze.it)

## PREPARAZIONE ALL'INGRESSO

La documentazione necessaria per l'inserimento comprende:

- documento di riconoscimento e codice fiscale dell'ospite e del legale rappresentante dell'assistito
- tessera sanitaria dell'ospite
- scheda di pre-ammissione compilata dal medico curante
- scheda socio-assistenziale compilata da familiare referente / ADS
- scorta dei farmaci in terapia con copertura di almeno 15 gg
- eventuali piani terapeutici attivi
- documentazione della storia sanitaria dell'ospite
- documentazione prevista dalle disposizioni regionali in materia di gestione e controllo delle infezioni da Covid-19
- PAP – progetto assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM
- eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.)

Per quanto riguarda gli effetti personali, consigliamo di attenersi alle seguenti indicazioni:

- almeno 8 cambi di biancheria intima
- almeno 8 cambi completi di vestiario
- un paio di scarpe chiuse con suola in gomma
- un paio di pantofole chiuse
- necessario per la toilette personale (es.: crema idratante, rasoio elettrico, deodorante, borotalco, lacca per capelli, spazzolino e dentifricio, contenitore per protesi, pasticche e pasta adesiva per protesi, limette per unghie, pettine e spazzola)
- oggetti personali affettivamente importanti per l'ospite

Ogni capo verrà inviato alla lavanderia esterna per l'etichettatura.

Il vestiario degli ospiti temporanei dovrà essere etichettato a domicilio.

# Accoglienza e presa in carico

## ACCOGLIENZA

L'accoglienza avviene secondo uno specifico protocollo e coinvolge varie figure professionali:

- **l'infermiere** effettua un esame obiettivo dell'ospite, prende in carico i suoi ausili personali, la scorta dei farmaci in terapia, redige la cartella infermieristica e la scheda di accoglienza e informa il Medico di Medicina Generale.
- **l'operatore addetto all'accoglienza** accompagna l'ospite nella camera assegnata e aiuta a sistemare tutti gli effetti personali, compilando insieme un inventario completo del vestiario. All'ospite vengono assegnati dei Tutor che, durante la permanenza in struttura, si prendono cura degli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e rappresentano, anche per il parente, un ulteriore sostegno per affrontare le problematiche inerenti alla gestione degli effetti personali, dei capi di vestiario, delle abitudini di vita, etc...
- **l'animatore** presenta il nuovo ospite ai presenti, illustra le attività quotidiane proposte all'interno della Residenza, lo accompagna a visitare gli ambienti della struttura e raccoglie le notizie di carattere sociale dell'ospite, compilando la scheda assistenziale.
- **l'addetto all'amministrazione** procede all'espletamento delle pratiche amministrative.

## PRESA IN CARICO

All'ingresso viene redatta la scheda di accoglienza condivisa con il familiare/referente/ADS. L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere, psicologo, fisioterapista e operatore addetto all'assistenza, prende in carico il PAP dell'ospite e pianifica gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.

Per ogni ospite è aperta una cartella personale, costantemente aggiornata, che tiene conto della sua storia di vita, dei suoi bisogni, della sua condizione di salute e storia familiare; entro la prima settimana dall'ingresso viene valutata la possibilità di inserire l'ospite nei progetti in essere nella struttura attraverso dei monitoraggi personalizzati.

Il periodo di osservazione successivo all'inserimento consente all'equipe multidisciplinare di elaborare il Piano Assistenziale Individuale (PAI) (entro 30 giorni dall'ingresso) ad eccezione degli ospiti con inserimenti temporanei. Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano e gli obiettivi posti per ogni area di intervento. Il PAI, verificato ed aggiornato almeno semestralmente, viene condiviso con l'utente e con i familiari referenti / ADS.

Il personale della struttura ha inoltre adottato i principi fondamentali riconosciuti dalla "Carta dei diritti dell'anziano".

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

L'erogazione dei servizi è affidata a figure professionali in rapporto di libera professione o assunzione diretta con applicazione del contratto nazionale Anaste. Ogni lavoratore ha una qualifica specifica per il settore in cui opera e partecipa periodicamente a progetti formativi, organizzati dalla struttura o da agenzie formative esterne, che garantiscono un costante aggiornamento professionale anche in relazione alle normative vigenti in ambito di sicurezza sui luoghi di lavoro.

In base agli standard previsti dalla normativa regionale vigente, l'organizzazione delle prestazioni avviene nel rispetto del totale delle ore annue richieste per ciascuna tipologia di servizio.

Il personale infermieristico, in collaborazione con la Direzione della struttura, si occupa di organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, garantire l'applicazione di buone pratiche e la gestione del rischio finalizzata alla sicurezza dell'ospite.

La salute degli Ospiti viene considerata in senso globale e multidisciplinare, ovvero tenendo conto di tutti gli aspetti fisici, mentali, sociali ed ambientali che definiscono il benessere soggettivo della persona.

La struttura è impegnata, nell'ambito dei servizi alla persona, a seguire il metodo della "buona prassi" (best practice) che consiste nella conoscenza, condivisione e scambio delle migliori pratiche disponibili attualmente nel campo dell'assistenza, finalizzate a introdurre nell'organizzazione un modo nuovo di fare le cose, nella ricerca di una qualità tesa a raggiungere l'eccellenza.

A tal fine sono state individuate alcune aree particolarmente rilevanti sulla qualità di vita dell'anziano e sviluppato su di esse i seguenti progetti individualizzati:

- ridurre la contenzione
- recupero e mantenimento della continenza
- recupero e mantenimento della mobilità
- controllo e gestione del dolore
- accompagnamento a fine vita in collaborazione con le cure palliative

Ogni figura dell'equipe multidisciplinare opera secondo le proprie competenze per la presa in carico dell'ospite e per l'attuazione degli interventi previsti da ciascun progetto, coinvolgendo, quando possibile, l'ospite e la sua famiglia nel percorso assistenziale.

Prestazioni incluse nel **TITOLO SANITARIO D'ACQUISTO:**

## **Assistenza alla persona.**

Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale OSA, OSS, OSS-c, nel rispetto di specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite laddove non sia in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza prevede la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

sorveglianza, l'assistenza nelle attività previste dal suo PAI, l'esecuzione dei posizionamenti, l'assistenza nella mobilizzazione e spostamenti.

## **Attività Fisioterapica.**

Il terapeuta della riabilitazione ed il massofisioterapista sono presenti mattina e pomeriggio dal lunedì al sabato. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in giorni ed orari stabiliti in base agli obiettivi previsti dal piano assistenziale individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la mobilizzazione passiva. Un giorno alla settimana il terapeuta, in collaborazione con l'animatore, si dedica a programmi di ginnastica di gruppo. Ogni fisioterapista utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

## **Assistenza Infermieristica.**

La presenza dell'infermiere è garantita ogni giorno. L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale tra cui: monitoraggio delle attività di vita quotidiana, controllo parametri vitali, attività di prevenzione e cura dell'integrità cutanea, pianificazione delle attività Oss, presa in carico e gestione delle problematiche sanitarie, organizzazione del trasporto per visite/prestazioni sanitarie, prelievi ematici, approvvigionamento, somministrazione e conservazione farmaci, organizzazione trasporti per ricoveri d'urgenza etc... Ogni infermiere utilizza la cartella informatizzata per valutazioni, raccolta dati, annotazioni, pianificazioni, diario infermieristico.

## **Assistenza medica e specialistica.**

L'assistenza medica e specialistica è garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali. Il medico insieme all'infermiere, terapeuta della riabilitazione e alla psicologa, si occupa di:

- prendere in carico il PAP
- evidenziare il percorso terapeutico riabilitativo individualizzato
- effettuare verifiche periodiche dei piani di assistenza
- risolvere eventuali emergenze assistenziali segnalate al momento
- suggerire percorsi terapeutici particolari



# Organizzazione ed erogazione dei servizi

Prestazioni incluse nel TITOLO SOCIALE D'ACQUISTO:

Gli Ospiti usufruiscono delle seguenti prestazioni alberghiere:

- Camere a uno, due o tre posti letto ed uso degli spazi comunitari interni ed esterni.
- Riscaldamento e fornitura di acqua calda.
- Bagno assistito e fornitura del materiale sanitario per l'igiene personale.

## **Attività di Animazione e Socializzazione.**

Le attività di animazione e socializzazione sono affidate ad animatori in costante collaborazione con la psicologa che, attraverso i colloqui con l'ospite e le indicazioni contenute nel Piano di Assistenza, elabora per ciascun assistito un progetto individualizzato, al fine di favorire l'inserimento dell'anziano nel nuovo ambiente, nel rispetto delle sue abitudini personali, del suo livello culturale e delle sue aspettative, della sua storia e dei suoi interessi. Le attività generali hanno lo scopo di favorire la riattivazione e il mantenimento degli interessi degli ospiti, la stima di sé, il senso di utilità, l'orientamento, la valorizzazione dell'identità personale. Il servizio di animazione mantiene inoltre rapporti con l'associazionismo ed il volontariato nel rispetto della filosofia di apertura all'esterno e del coinvolgimento del territorio nella vita della residenza.

Ogni animatore utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

## **Assistenza psicologica**

E' presente in struttura due volte al mese.

## **Lavanderia**

Il lavaggio della biancheria da letto e da bagno, del tovagliato e del vestiario degli ospiti viene effettuato a cura della struttura ed è incluso nella retta.

## **Vitto**

Il servizio di ristorazione è affidato a personale dipendente ed il rifornimento di generi alimentari avviene principalmente tramite fornitori locali che garantiscono la genuinità dei prodotti. La gestione interna della cucina permette una maggiore flessibilità sulla personalizzazione del vitto ed un menù alternativo per esigenze particolari, sempre nel rispetto del menù condiviso e approvato con la ASL di competenza.

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione ore 8.45, pranzo ore 12.00, cena ore 19.00

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

## **Parrucchiera**

Una volta al mese si effettua servizio di taglio per uomo e piega per donna.

## **Podologo**

E' presente in struttura una volta al mese.

## **Assistenza Religiosa**

La S. Messa viene celebrata a settimane alterne e in occasione delle festività religiose.

Nei periodi estivi la S. Messa è celebrata nel giardino della struttura.

E' possibile utilizzare la Cappella adiacente la Villa anche per altre funzioni religiose.

## **Servizio telefonico**

I nostri ospiti possono ricevere telefonate in qualunque ora del giorno, evitando se possibile l'orario dei pasti.

E' disponibile la connessione WIFI.

## **Orario di accesso**

Le visite agli ospiti sono consentite previo appuntamento telefonico con le modalità stabilite dalla Direzione in ottemperanza alle normative anti-contagio da Covid-19 vigenti.

# Costo delle prestazioni

## Ospiti residenziali non autosufficienti con rapporto di natura pubblica

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, inseriti tramite le modalità previste dalla L.R. 66/2008 e dal contratto sottoscritto in data 24/05/2017 con l'Azienda Sanitaria Toscana centro e dalla Zona Distretto/Conferenza dei Sindaci/Società della Salute (Dgr. 995/2016), la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria (corrispettivo sanitario) a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale, determinata dalla struttura, in tutto o in parte a carico dell'assistito.

Il corrispettivo di **parte sanitaria** del titolo di acquisto è quello definito dalla Regione Toscana ed è composto dai seguenti elementi:

- costi per il personale socio sanitario (secondo parametri previsti dalle normative regionali vigenti)
- ausili e presidi per l'incontinenza (fino a 4 cambi al giorno) come previsto dal D.M. 322 del 27/08/1999 e successive integrazioni
- materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L 405/2001, delibera 208/2016)

Come indicato nel portale RSA della regione Toscana, la **quota sociale** pari a **€ 67,00/gg**, è determinata dalla struttura a copertura dei servizi alberghieri e socio-sanitari complessivamente offerti e derivante dalle caratteristiche peculiari e strutturali, dal modello organizzativo e dall'ubicazione della residenza.

La differenza tra il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto determinato dalla zona socio-sanitaria Toscana Centro di € 53,50 e la quota sociale giornaliera della struttura è a carico dell'ospite.

# Costo delle prestazioni

## Ospiti residenziali non autosufficienti con contratto di natura privata

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti senza contributo pubblico la **retta privata** parte da un importo pari a **€ 132,00/gg** ed include le sottoelencate prestazioni:

Assistenza socio-sanitaria

Approvvigionamento farmaci in fascia C

Approvvigionamento terapia enterale e parenterale

Accettazione esami ematici e trasporto prelievi

Organizzazione trasporto per visite specialistiche

Lavaggio biancheria (intimo e vestiario)

Parrucchiere una prestazione/mese (piega donna/taglio uomo)

Podologo - una prestazione al mese

La retta privata può variare a seconda della tipologia di camera scelta o disponibile.

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali.

La retta nei mesi di luglio, agosto e settembre è maggiorata.

# Costo delle prestazioni

La Residenza si è recentemente dotata di un nuovo modulo di camere denominato Belvedere, posizionato in zona panoramica con affaccio sul giardino all'italiana, realizzato con tipologia costruttiva e impianti tecnologici di nuova generazione.

Le nuove camere, ampie e confortevoli, sono tutte dotate di bagno privato, TV e WiFi, loggiato esclusivo, climatizzazione a impianto radiante.

In questo reparto gli ospiti possono usufruire del servizio colazione nel soggiorno esclusivo oppure, su richiesta, in camera.

Per questa tipologia di accoglienza è previsto un costo aggiuntivo.

La struttura garantisce altri servizi a carattere individuale su richiesta dell'ospite, del familiare o del suo ADS:

- Parrucchiere – oltre la prestazione mensile
  - Taglio € 16,00
  
- Podologo - € 30,00/prestazione aggiuntiva
  
- Camera singola € 70/gg - € 150,00/gg

# Reclami e Segnalazioni

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari.

Almeno due volte l'anno o su richiesta dell'ospite, il Direttore incontra singolarmente tutti gli ospiti che sono in grado di esprimere le proprie opinioni riguardo alla loro permanenza in struttura.

I colloqui hanno l'obiettivo di raccogliere tutte le informazioni sui servizi erogati che l'ospite ritiene possano alterare il benessere personale e collettivo degli utenti.

Qualora comunque un ospite o un suo familiare voglia presentare formale reclamo può farlo per iscritto inserendo la propria segnalazione nella cassetta posizionata alla reception. In tal caso la Direzione fornirà formale risposta nei termini previsti dalla procedura relativa alla gestione dei reclami.



# Questionario di Soddisfazione

SODD / NON SOD

Conoscenza e consapevolezza della "giornata tipo"	_____
Professionalità degli operatori che garantisca il mantenimento della dignità e del rispetto dell'ospite	_____
Possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	_____
Conoscenza del piano attività di animazione e socializzazione	_____
Possibilità di personalizzare i propri ambienti di vita	_____
Comfort degli ambienti di vita	_____
Attuazione buone pratiche per evitare rumori molesti	_____
Facilitazioni per le comunicazioni con l'esterno e per il mantenimento dei rapporti con familiari e amici	_____
Conservazione dei propri valori e beni personali in luoghi sicuri	_____
Valutazione complessiva dei servizi offerti	_____
Promozione dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana	_____
Viene promossa l'autonomia nella cura del proprio aspetto e abbigliamento laddove possibile	_____
Corretta gestione degli indumenti personali	_____
Qualità percepita dal servizio ristorazione	_____
Rapporto professionale con il personale amministrativo	_____
Rapporto professionale con il personale infermieristico	_____
Rapporto professionale con il personale addetto all'assistenza	_____
Rapporto professionale con gli animatori	_____
Rapporto professionale con i fisioterapisti	_____
Valutazione della pulizia degli ambienti	_____



