

## 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*



# Contenuti

**La nostra "Mission"**

---

**Accoglienza e presa in carico**

---

**Organizzazione ed erogazione dei servizi**

---

**Costo delle prestazioni**

---

**Modulo reclami - segnalazioni - suggerimenti**

---

# 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 nostra Residenza e rappresenta la componente indispensabile per favorire il benessere globale e la 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 contenimento, 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 l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura.

## **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,
- scorta dei farmaci in terapia con copertura di almeno 7 gg
- eventuali piani terapeutici
- documentazione della storia sanitaria dell'ospite,
- 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.

# Accoglienza e presa in carico

## ACCOGLIENZA

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

- **l'infermiere** si occupa dell'aspetto sanitario: effettua un esame obiettivo dell'ospite, prende in carico i suoi ausili personali, la scorta dei farmaci prescritti dal medico curante, redige la cartella infermieristica e la scheda di accoglienza condivisa con l'ospite e col legale rappresentante dell'assistito. Il Medico di Medicina Generale viene avvertito dal coordinatore infermieristico dell'ingresso del proprio assistito in struttura.
- **l'operatore addetto all'accoglienza** accompagna l'ospite ed i suoi familiari nella camera assegnata e aiuta a sistemare tutti gli effetti personali, compilando insieme un inventario completo del vestiario e controllando che tutti i capi siano stati correttamente cifrati; all'ospite vengono assegnati 3 Tutor che durante la permanenza in struttura si prendono cura degli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e rappresenta, anche per il parente, un sostegno in più per affrontare le problematiche inerenti la gestione degli effetti personali, dei capi di vestiario, delle abitudini di vita, ecc...
- **l'animatore** illustra le attività quotidiane proposte all'interno della Residenza e raccoglie le notizie di carattere sociale dell'ospite, compilando la scheda assistenziale anche insieme ai familiari.
- **l'addetto all'amministrazione** procederà all'espletamento delle pratiche amministrative

# Accoglienza e presa in carico

## **PRESA IN CARICO**

L'equipe multidisciplinare composta da MMG, infermiere coordinatore, psicologo e fisioterapista, prende in carico il PAP dell'ospite mettendo in atto gli interventi necessari al raggiungimento degli obiettivi indicati dal PAP stesso.

Entro la prima settimana dall'ingresso viene valutata la possibilità di inserire l'ospite nei progetti (gestione continenza, deambulazione assistita, riduzione contenzione) e viene aggiornata la scheda di accoglienza in caso di variazione delle informazioni socio sanitarie raccolte dall'esame obiettivo dell'ingresso. L'eventuale scheda variata viene condivisa con il familiare referente.

Entro 45 giorni dall'ingresso in RSA l'equipe multidisciplinare elabora il Piano Assistenziale Individuale (PAI). 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 semestralmente, viene condiviso con l'utente e con il legale rappresentante dell'assistito.

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

L'erogazione dei nostri 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.

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.

La nostra organizzazione prevede la presenza di un coordinamento delle professioni infermieristiche direttamente gestito dal Direttore della struttura che si occupa di organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, di garantire l'applicazione di buone pratiche e della gestione del rischio finalizzata alla sicurezza dell'ospite, di sviluppare le risorse umane attraverso la formazione continua e individuale, di supervisionare, verificare e valutare il lavoro dell'equipe.

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

La nostra RSA 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 abbiamo individuato alcune aree particolarmente rilevanti sulla qualità di vita dell'anziano e sviluppato su di esse i seguenti progetti individualizzati:

- contenere 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. La redazione di report periodici di ciascun progetto consente di valutare la loro efficacia e adeguatezza.



# Organizzazione ed erogazione dei servizi

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 è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza comprende la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la sorveglianza, l'assistenza nelle attività previste dai progetti in cui è inserito, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti. Ogni operatore utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

## **Attività Fisioterapica.**

Il terapeuta della riabilitazione ed il massofisioterapista sono presenti mattina e pomeriggio dal lunedì al venerdì, ma l'accesso alla palestra è permesso liberamente. 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 con accompagnamento musicale. Ogni fisioterapista utilizza la cartella informatizzata per le segnalazioni ed annotazioni che gli competono.

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

## **Assistenza Infermieristica.**

La presenza dell'infermiere è garantita ogni giorno. L'assistenza infermieristica comprende tutte le attività proprie del profilo professionale tra cui: organizzazione del trasporto per visite/prestazioni sanitarie, prelievi ematici, approvvigionamento, somministrazione e conservazione farmaci, organizzazione trasporti per ricoveri d'urgenza ecc. Ogni infermiere utilizza la cartella informatizzata per valutazioni, raccolta dati, annotazioni, pianificazioni, diario infermieristico. Il coordinatore infermieristico è presente in struttura dal lunedì al venerdì ed è a disposizione dei familiari previo appuntamento telefonico.

## **Assistenza medica e specialistica.**

E' garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali. Il medico si avvale della consulenza del Geriatra della Struttura per una costante verifica del piano assistenziale e, insieme a infermiere professionale, terapeuta della riabilitazione e alla psicologa, si occupa di:

- prendere in carico il PAP
- evidenziare il percorso terapeutico riabilitativo individualizzato
- fornire elementi necessari alla verifica dell'esatta corrispondenza dell'ospite al nucleo assegnato
- 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, i familiari 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 una volta 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.

# Organizzazione ed erogazione dei servizi

## **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

## **Parrucchiera.**

E' presente in struttura una volta al mese ed effettua servizio di taglio per uomo e piega per donna. E' possibile richiedere trattamenti aggiuntivi, previo accordo con il personale addetto.

## **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. E' comunque possibile utilizzare la Cappella adiacente 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.**

Per l'orario di accesso alla struttura si rimanda al regolamento interno.

# 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 pari ad **€ 53,32/gg** è stabilito dalla giunta regionale 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 **€ 63,00/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 sud est fiorentino 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** è pari ad **€ 120,00/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

Consulenza periodica geriatra

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali.

Come previsto dal regolamento interno della struttura, la retta privata nei mesi di luglio e agosto è maggiorata.

# Costo delle prestazioni

La Residenza si è recentemente dotata di un nuovo modulo di camere, 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 o del suo rappresentante legale o dal familiare:

- Parrucchiere – oltre la prestazione mensile
  - Taglio € 16,00
  - Colore € 25,00
- Podologo – oltre la prestazione mensile - € 30,00
- Consulenza medico geriatra
  - Geriatra € 60,00 /visita
- Camera singola € 5,00/gg
- TV in camera € 1,00/gg (escluso le camere del nuovo reparto)

# 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 la 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

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Compilato da: 

Ospite	Familiare
--------	-----------

      Data 



  
Residente da 

	(anno)
--	--------

Facendo riferimento alla Sua esperienza e/o all'esperienza del Suo familiare ospitato, La preghiamo di esprimere il Suo grado di soddisfazione rispetto agli aspetti elencati di seguito:

	Grado di SODDISFAZIONE			
	scarso	sufficiente	buono	ottimo
Informazioni ricevute prima dell'ingresso				
Rapporto con il personale infermieristico				
Atteggiamento professionale degli operatori				
Qualità dei pasti				
La pulizia degli ambienti				
Qualità delle attività di animazione				
Qualità delle attività di palestra				

Suggerimenti:

---

---

---

# SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_

del Sig. / Sig.ra \_\_\_\_\_

ospite della RSA "Villa Poggio Adorno", desidera comunicare alla Direzione quanto segue:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Rileva una non conformità rispetto alla Carta dei Servizi      SI      NO

Data \_\_\_\_\_                      Firma \_\_\_\_\_

