

Guida per l'utente

INDICE

- *CARTA DEI SERVIZI*
- *Lettera di benvenuto*
- *CHI SIAMO - Presentazione e principi fondamentali*
- *COSA OFFRIAMO - Informazioni su attività e servizi*
- *TUTELA E PARTECIPAZIONE - Funzioni d'informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica.*
- *NORME DI VITA COMUNITARIA o Regolamento interno*

Allegati:

- *Verbale di consegna*
- *Carta europea dei diritti degli anziani nelle Istituzioni*
- *Modulo di reclamo - segnalazione – proposta (RSP)*

Gentile Signore/a

La Carta dei Servizi e Le Norme di Vita Comunitaria o Regolamento Interno che presentiamo vogliono essere allo stesso tempo un punto di arrivo e di partenza.

Un punto di arrivo dopo anni di esperienza, di attuazioni, di ottemperanza alle normative regionali in continuo aggiornamento, ma particolarmente anni di donazione e di amore che si traducono in servizio concreto nei vari bisogni delle Signore accolte;

e un punto di partenza come una naturale evoluzione della qualità richiesta e precisata anche nelle normative degli Organi Civili Nazionali e Regionali.

Infatti: la presente Carta dei Servizi è stata adottata dall'ENTE PROVINCIA TOSCANA ADDOLORATA SUORE PASSIONISTE, in base a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge Regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla D.G.R. n. 566/2006. Nell'adozione della Carta dei Servizi la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni presenti nel Regolamento 15/R approvato con il D.P.G.R. 26 marzo 2008 n. 15/R e dalle Leggi Regionali n. 66/2008 e 82/2009; D.P.G.R. del 3 marzo 2010 n.29/R; il Regolamento 11 agosto 2020, 86/R; Deliberazioni di Giunta Regionale 245 del 15 marzo 2021; nonché dalle Delibere della Giunta Regionale in materia, che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio sanitarie, al fine di tutelare le Persone accolte e garantire la trasparenza nell'erogazione dei nostri servizi.

Questo documento Le permetterà di conoscere meglio la nostra Struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che si propongono, per far fronte in modo sempre esaustivo ai bisogni e alle attese delle Signore accolte e degli Operatori.

Inoltre non è solo un opuscolo informativo, ma uno Strumento che viene offerto perché possa contribuire allo sviluppo del progetto socio-sanitario assistenziale che riguarda le nostre Signore accolte.

Ai familiari è attribuito un ruolo importante all'interno dell'equipe di cura; sono graditi suggerimenti a fini migliorativi e segnalazioni di eventuali disservizi.

Confidando nella collaborazione per un miglior benessere di tutte le Signore accolte, ci proponiamo di offrire un servizio all'altezza delle Vostre aspettative.

La Direzione

1. CHI SIAMO

Presentazione e Principi Fondamentali

“Soggiorno Angelica”

RSA

Ente gestore:Provincia Toscana denominata Addolorata
Suore Passioniste di San Paolo della Croce**Sede operativa**

Via di Castello, 76 50058 Signa (FI)

Tel. 055 875277 - **Fax** 055 875912e-**mail:** soggiorno.angelica@yahoo.it**Sede legale**

Via Dante Alighieri, 15 50058 Signa (FI)

1.1. Cenni Storici

La Villa Soggiorno Angelica sorge su una collina dell'Agro Signese.

E' facilmente raggiungibile a mezzo di strada asfaltata collegata con la Superstrada FI-PI-LI; le Provinciali Firenze - Livorno; Prato - Pistoia; è situata in posizione panoramica prospiciente le colline di Bellosguardo e Le Selve, è circondata da un parco di conifere ed abeti secolari.

L'Edificio, costruito negli anni '70 per la finalità di Casa di Riposo, iniziò la sua attività nel 1976, accogliendo le prime Ospiti da Firenze. Successivamente privilegiò le anziane del territorio, senza peraltro precludersi alle richieste provenienti da Firenze, Prato e di altre località più o meno vicine.

Ad esso vi è aggiunto il corpo della ex Villa Porrino, la cui costruzione risale agli anni '30; interamente ristrutturata e trasformata negli anni '80.

1.1.1. Amministrazione e Dirigenza

La Residenza è parte della Congregazione delle Suore Passioniste di San Paolo della Croce Provincia Toscana con sede a Signa (FI) - Rappresentante Legale pro-tempore: Altavilla Annunziata, è amministrata sotto la dirigenza in loco da una Responsabile (Religiosa) e da una equipe, tutte religiose, che curano gli aspetti amministrativi e di dirigenza.

1.1.3. La Struttura Residenziale

In data 02.04.1990 il Comune di Signa ne riconosceva l'idoneità a funzionare a norma della Legge Regionale 28/80 e concedeva l'Autorizzazione che porta il n. 4.620, definendo la Struttura "Centro Residenziale per anziani e inabili", R.S.A. e R.A. disponendo di n. 50 posti letto di cui 30, che, dopo varie autorizzazioni, sono stati tutti riconosciuti per persone *non autosufficienti, con contributo della Regione Toscana.*

A fronte di una continua domanda da parte di cittadini, sempre più in difficoltà nel gestire il proprio familiare a domicilio per un grado di non autosufficienza conclamata, ci è stata concessa l'autorizzazione con Provvedimento n° 75 del 20 aprile 2018 per un ampliamento dei posti letto da 30 a 47 per anziani non autosufficienti, in base al regolamento 2/r del 9/01/2018 dell'art. 62 della L.R. 41/2005. Oggi con AUTORIZZAZIONE UNICA SUAP n° 14 DEL 05.07.2021 i posti letto sono 48, per il **modulo BASE.**

Nella stessa Autorizzazione è stata concessa l'attivazione per il **modulo BIA.**

La Dirigenza, infatti, valutando la disponibilità di nuovi locali, ha ritenuto opportuno attivare un nuovo modulo definito **BIA: Bassa Intensità Assistenziale**, con posti dedicati per 14 persone, rispondendo ai bisogni sociali del territorio. Il servizio BIA è dedicato a persone anziane valutate dalla

UVM che risultano non autosufficienti in almeno una o due attività di base della vita quotidiana (BADL), anche con presenza di deficit cognitivo lieve o moderato e/o lievi o moderati disturbi del comportamento /umore, la cui situazione ambientale e familiare non consente la definizione di progetto assistenziale domiciliare.

1.1.4. Dotazione del personale e organigramma

Il personale che opera all'interno della Residenza è costituito da:

- Personale Religioso
- Personale Laico dipendente e libero professionista
- Personale della ristorazione e sanificazione ambiente fornito da Ditta in appalto.
- Personale per lavori di manutenzione fornito da Ditte esterne.

Il personale operativo, selezionato sui criteri d'interesse al lavoro sociale, della capacità relazionale e di lavoro in gruppo, assunto con regolare contratto di lavoro di categoria, formato e periodicamente aggiornato, assume il ruolo del cooperatore prezioso all'interno della Struttura. Le modalità d'impiego rispondono alle normative vigenti della Regione Toscana e dei Regolamenti per qualifiche professionali e rapporto numerico.

Organigramma Residenza

- ◆ Responsabile di Struttura
- ◆ Responsabile dell'organizzazione/direttrice
- ◆ Addette ai servizi amministrativi
- ◆ MMG (medici di medicina generale)
- ◆ Medici specialisti esterni
- ◆ Medico psichiatra ASL
- ◆ Infermieri professionali (copertura 24 h)
- ◆ Operatori dei servizi socio-assistenziali (copertura 24 h)
- ◆ Fisioterapisti della riabilitazione libero professionista
- ◆ Animatori dipendenti e libero professionista
- ◆ Servizi di pulizia (gestione in appalto)
- ◆ Servizio ristorazione (gestione in appalto)
- ◆ Servizio di manutenzione (ditte primarie esterne)
- ◆ Parrucchiera dipendente
- ◆ Podologo libero professionista
- ◆ Servizio lavanderia piana e vestiario (gestione esterna)

1.1.5. Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Residenza è di proprietà delle Suore Passioniste di San Paolo della Croce, che la gestiscono direttamente, ne curano la manutenzione, la sicurezza e il funzionamento sotto i vari aspetti ed esigenza propria dell'attività, in ottemperanza alle Leggi vigenti in materia e nello Spirito del Carisma della Congregazione:

“Vivere, annunciare e promuovere la Memoria Passionis” come servizio alla vita.

la Direzione pertanto ha come obiettivo generale determinato dalla sua Mission:

“OFFRIRE A PERSONE ANZIANE, CHE SI TROVANO NELLA NECESSITA' SOCIALE E NON, UN LUOGO ACCOGLIENTE ED UNA ASSISTENZA CONTINUA INTEGRATA: FISICA, PSICHICA, RIABILITATIVA E SPIRITUALE, CHE LE SOSTIENE ED INCORAGGIA, PER RECUPERARE O MANTENERE IN ARMONIA UN BUONO STATO DI SALUTE”.

1.2. Principi sull'erogazione del servizio

La RSA “Soggiorno Angelica”, fatto proprio, intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

Eguaglianza

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni dei clienti.

L'Ente fa proprio tale principio considerando ciascun cliente: la Signora accolta, come unico, e programmando le attività in modo personalizzato, mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati.

Imparzialità

I soggetti erogati hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti dell'Ospite, a criteri di obbiettività, giustizia e imparzialità.

L'Ente fa proprio tale principio, garantendo che il personale in servizio operi con trasparenza ed onestà.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. L'eventuale interruzione deve essere espressamente regolata dalla normativa di settore. In tali casi i soggetti erogatori devono adattare

misure volte ad arrecare all'Ospite il minor disagio possibile.

L'Ente fa proprio tale principio, garantendo un servizio di assistenza continuo 24 ore su 24.

Esistono precisi momenti di verifica dell'andamento dei piani individualizzati, che consentono di garantire la necessaria continuità alle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e, allo stesso tempo, di mantenere

costantemente aggiornati i piani individualizzati: PAI, in funzione dei cambiamenti nello stato di salute della Signora accolta

Diritto scelta

La Signora accolta ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori – ove ciò sia consentito dalla legislazione vigente – in particolare per i servizi distribuiti dal territorio.

L'Ente fa proprio tale principio, rispettando e promuovendo l'autonomia della Signora accolta, ma tenendo presente che: *relazione di cura*, significa anche sostenere la persona in condizioni di bisogno. Per coloro che sono deteriorati cognitivamente si dà importanza alla comunicazione non verbale, capace di creare, mantenere e sviluppare la relazione di cura. Le diverse figure professionali hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione della Signora accolta.

Partecipazione

I soggetti erogatori devono garantire la partecipazione della Signora accolta alla prestazione. La Signora accolta ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ente fa proprio tale principio coinvolgendo e responsabilizzando la Signora accolta nella realizzazione dei piani individualizzati, informando i familiari sugli obiettivi di salute, creando in tal modo i presupposti affinché tra clienti: familiari e la Signora accolta ed Ente si sviluppi un rapporto di crescita reciproca; il tutto nel rispetto della riservatezza dei dati personali della Signora accolta, tra operatori e professionisti da un lato e la Signora accolta familiari dall'altro.

Efficacia ed efficienza

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficacia ed efficienza.

L'Ente fa propri sia il principio di efficacia: verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'Ospite, siano stati o meno raggiunti; sia quello di efficienza: verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Inoltre l'Ente mira ad accrescere il livello qualitativo delle prestazioni socio-sanitarie ed assistenziali, come espresso più in dettaglio nella politica per la qualità dichiarata dalla Direzione.

1.2.1. Missione e Politica per la Qualità

La Struttura offre una risposta residenziale a persone inabili di sesso femminile, le quali, per fragilità psico-fisiche o per cause contingenti, hanno bisogno di lasciare la propria abitazione temporaneamente o definitivamente, per inserirsi in un contesto abitativo integrato, dotato di servizi di sostegno.

La Politica per la Qualità che ne deriva, vede L'Ente impegnato a:

- definire ed aggiornare sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati;
- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionali alla persona, conservando, ripristinando e sviluppando le capacità funzionali residue della Signora accolta;
- collaborare per una maggiore apertura al territorio, aumentando l'integrazione con l'Azienda ASL e il Comune, promuovendo incontri per identificare obiettivi comuni e realizzando progetti di effettiva collaborazione traendo forza che tale collaborazione è da ritenersi un investimento sociale per il miglioramento della vita del singolo e della collettività;
- razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante del processo di erogazione del servizio che tenga conto delle risorse disponibili e dei vincoli di bilancio.

Tale tipologia interventistica si fonda quindi oltre che sul miglioramento continuo delle prestazioni, anche sulla trasparenza dell'operato e dell'etica professionale. A tutto ciò si aggiunge la consapevolezza che per la soddisfazione e un recupero ottimale della Signora accolta, risulta fondamentale l'umanità e, in senso cristiano, l'amore, elemento chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

2. COSA OFFRIAMO***2.1. Servizi Residenziali******2.1.1. Ospitalità definitiva***

La Persona anziana è accolta nella Residenza in base alle indicazioni fornite dal committente: familiari o servizi sociali o tutori. In seguito, tali indicazioni sono verificate mediante idonea valutazione da parte dell'equipe multi dimensionale a ciò deputato.

L'ospitalità prevede il godimento dei servizi specifici e generali di cui ai paragrafi 2.1.2. e 2.1.3.

2.1.2. Servizi specifici

Vitto	<p>I pasti vengono preparati da personale qualificato e formato, nei locali di cottura interni alla Residenza e consumati nell'apposita sala da pranzo. A particolari esigenze nutrizionali della persona viene data risposta con specifiche diete prescritte dal medico incaricato.</p> <p><i>Il menù</i> è diversificato su tipi di stagione: estivo ed invernale; modulato su quattro settimane, articolato su sette giorni, per ognuno dei quali sono previsti portate diverse, il tutto vidimato dalla ASL di competenza, che ne rilascia il nullaosta.</p> <p><i>Il menù</i> rimane esposto nelle adiacenze della sala pranzo ed è sottoposto a periodiche verifiche per valutarne l'appropriatezza qualitativa e quantitativa, nonché il gradimento da parte delle Signore residenti. Il servizio di refezione viene effettuato nelle sale da pranzo presenti al 1° e al 3° piano</p> <p>Il porzionamento e la distribuzione dei pasti è eseguito solo dal personale incaricato, in rispetto e salvaguardia</p>
-------	--

<p>Vitto</p>	<p>delle normative sanitarie vigenti e con il seguente orario: colazione: 8,00; pranzo:11,45; merenda: 15,30; cena: 18,30. Importante <u>Nel rispetto della normativa vigente in tema di igiene degli alimenti, al fine di ridurre il rischio di tossico infezioni e garantire la sicurezza delle Signore residenti, la Direzione ha disposto le seguenti regole di comportamento che i familiari e amici devono rigorosamente seguire:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Durante le visite non è consentito dare al familiare alimenti dei quali non si conosca la provenienza, gli ingredienti e la data di scadenza; ➤ Non è altresì consentito dare alimenti dolci o ad alto contenuto calorico alle altre Signore accolte, in quanto potrebbero essere affette da patologie come il diabete o in regime dietetico controllato. <p>Il posto nella sala da pranzo è fisso per ogni Signora accolta. La Direzione, per necessità di servizio, potrà effettuare quei cambi che ritiene convenienti. Se una Signora residente desidera cambiare posto nella sala da pranzo dovrà chiederlo alla Responsabile del servizio.</p>
<p>Alloggio</p>	<p>La Residenza, munita di un ascensore e monta lettighe, è costituita di 4 piani: <i>Piano terra:</i> portineria secondaria – cappella grande e piccola – cucina e servizi annessi – spogliatoio con toilette personale <i>1° piano:</i> ingresso principale; portineria; soggiorno; sala caffè; salette di ricezione; sala pranzo con ampio balcone; office lavaggio stoviglie; uffici amministrativi; infermeria; camera mortuaria; toilette visitatori. <i>2° piano:</i> camere a un letto n° 9; camere a due letti n°11; ampi balconi; bagno assistito; palestra con bagno stanze deposito per materiale igienico-sanitario e biancheria piana pulita. <i>3° piano:</i> camere a un letto, n° 5; camere a due letti, n°6; ampi balconi; bagno assistito; sala pranzo; infermeria; veranda soggiorno TV; spazio per attività riabilitativa; deposito per ausili e sostegno al personale, spogliatoio personale con bagno. Tutte le camere sono dotate di bagno e arredate con armadio personale a due ante con sopralzo per gli indumenti fuori stagione, comodino e poltroncina e TV. Per l’assegnazione delle camere si fa riferimento alla disponibilità e alle condizioni della nuova Signora. È possibile personalizzare i propri spazi con piccoli oggetti e ricordi personali. Per accedere nelle camere e nei luoghi di soggiorno la struttura è provvista di corridoi ampi e luminosi, muniti di corrimano e privi di barriere architettoniche. Inoltre ogni piano di degenza è dotato di "sollevatore di persona" a funzionamento elettrico e munito di idonea imbracatura per le Signore residenti che presentano severi deficit motori. Il servizio pulizia e sanificazione dagli ambienti è affidato a personale qualificato e formato di Ditta esterna.</p>
<p>Assistenza globale</p>	<p>L’assistenza sanitaria e assistenziale è assicurata dalla presenza programmata del MMG, degli infermieri, dagli operatori socio sanitari qualificati (OSS), socio-assistenziali qualificati (OSA) presenti nell’arco delle 24 ore; dal fisioterapista e dell’animatore/educatore con presenza programmata settimanale. Per ogni Signora acc. sono definiti piani d’assistenza e progetti terapeutici riabilitativi individualizzati grazie ad una valutazione multidimensionale e multi-professionale con il compito di stilare il PAI (Piano di Assistenza Individuale), con scadenza di valutazione ogni sei mesi, per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi, con la partecipazione e una collaborazione attiva con la famiglia. L’igiene e cura della persona è garantita dagli Operatori addetti all’assistenza, che agiscono sulla base delle condizioni personali della Signora accolte loro affidata e in coerenza alle consegne medico, infermieristiche e fisioterapiche. In caso di ricovero in Ospedale, la Struttura garantisce per la Signora accolta, che non ha nessun familiare, il servizio di lavanderia, nonché la visita da parte del personale interno per verificarne e supportare lo stato psico-fisico.</p>
<p>Assistenza medica e specialistica</p>	<p>Le Ospiti usufruiscono dei MMG, che operano in convenzione con l’Azienda Sanitaria Locale, con visite programmate e al bisogno. L’Assistenza Medica Specialistica, a totale carico dell’Ospite, è garantita in sede, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario, oppure nei presidi Ambulatoriali e/o Ospedalieri di zona (o eventualmente in cliniche convenzionate, o altrove a richiesta dei familiari). Per il trasporto in Struttura Ospedaliera su prescrizione medica, sono informati i familiari o la persona garante di riferimento e, in assenza di tali persone, la Direzione provvede con il proprio personale.</p>
<p>Assistenza infermieristica</p>	<p>Le Signore accolte usufruiscono dell’assistenza infermieristica in sede, da parte di personale abilitato a norma di legge, nell’arco delle 24 ore. Il personale provvede alla preparazione, somministrazione della terapia prescritta dal MMG, controllo dei parametri vitali, medicazioni e quant’altro è di propria competenza. L’Equipe Sanitaria Assistenziale adotta Protocolli e Procedure specifiche per la gestione di alcune problematiche clinico assistenziali importanti, quali: diabete, lesioni da decubito, incontinenza e quant’altro di sua competenza. Inoltre sono raccomandate anche l’igiene dell’Ospite nel rispetto della privacy, sorveglianza e cura nella somministrazione degli alimenti e delle bevande; prevenzione della cadute; utilizzo dei mezzi di contenzione secondo le nuove normative.</p>

Fisioterapia	<p>L'attività riabilitativa mira al recupero, al mantenimento o alla riduzione della perdita delle capacità funzionali residue della Signora accolta. Sono utilizzati strumenti appropriati per agevolare tale risultato di salute e, al bisogno, è favorito l'utilizzo di ausili personalizzati.</p> <p>La nostra Residenza apre le porte ad una nuova frontiera nella cura dei servizi alla persona salvaguardando l'aspetto primario di salute, infatti utilizza tecnologie di avanguardia nell'ambito della valutazione e dell'intervento motorio sulla persona anziana come ad esempio:</p> <p>La Pedana vibrante con certificazione elettromedicale è efficace per il trattamento: Parkinson, prevenzione rischio cadute, equilibrio, osteoporosi, miglioramento diabete, circolazione degli arti inferiori, potenziamento muscolare, incontinenza urinaria, mal di schiena cronico, riabilitazione post operatoria.</p> <p>Il fisioterapista è presente nella nostra Struttura 5 giorni la settimana, su turni mattina-pomeriggio, con programmi riabilitativi di gruppo e individuali, determinati dal progetto PAI i quali vengono eseguiti e valutati nel tempo secondo procedure ben definite.</p>
Attività di animazione e occupaz.	<p>L'attività di animazione, seguita da personale qualificato: animatrici/educatrici, si integra con le attività sanitarie e assistenziali con i seguenti obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • valorizzare la persona analizzando i bisogni e le aspettative di ognuno, sulla base di un'attenta programmazione; • stimolare l'attività relazionale tra le Signore accolte, nel rispetto delle caratteristiche individuali. <p>La Direzione, inoltre, provvede alla fornitura di ausili per le attività ludico-ricreative e occupazionali.</p>
Parrucchiera Podologo	<p>La <i>Parrucchiera</i> è presente due volte la settimana nelle ore pomeridiane dalle ore 14.30 alle ore 18.</p> <p>Il servizio del Podologo è garantito una volta al mese, secondo le necessità, con orario 9-11/13-18</p>
Comodità collettive e individuali	<p>Attraverso impianti ed apparecchiature specifiche vengono assicurate: acqua calda e fredda, riscaldamento zonale, aria condizionata, televisore, Wi-Fi</p> <p>Gli spazi esterni, dove le Ospiti possono passeggiare, sono attrezzati con sedie e tavolini per trattenersi anche con i loro familiari e amici.</p>
Lavanderia Guardaroba	<p>E' operante presso la Residenza un servizio di lavanderia esterno per la biancheria piana, intimo e vestiario.</p> <p>Per i capi particolarmente delicati e/o di pregio, la Direzione non prevede nessun trattamento, per cui si consiglia il lavaggio in proprio.</p> <p>Si richiede la collaborazione ai familiari per la gestione del cambio di stagione degli indumenti, mentre è compito della Direzione provvedere ad una adeguata vestizione.</p>
Gite esterne Passeggiate nel paese	<p>Da maggio a settembre le Signore accolte possono partecipare a delle uscite per piccoli gruppi, organizzate dalla Direzione; facendo rivivere momenti passati attraverso piacevoli ricordi, ripercorrendo luoghi a loro familiari e per questo preziosi.</p>
Assistenza religiosa	<p>La Residenza è fornita di 2 luoghi di culto: una cappella grande dove si celebra la liturgia eucaristica domenicale e nelle grandi festività; l'altra più piccola dove, le Signore accolte, che lo desiderano, possono recarsi durante la giornata.</p> <p>Il servizio di assistenza religiosa è garantito dal sacerdote che svolge il proprio ministero all'interno della Residenza, con programma preparato in accordo con la Direzione.</p> <p>L'attività religiosa rivolta a chi desidera usufruirne, si articola nei seguenti momenti giornalieri: ore 7.00 Santa Messa celebrata nella cappella della Residenza, la domenica ore 9.00; tutti i giorni alle ore 17 recita comunitaria del Santo Rosario. Non mancano momenti forti di preghiera attraverso incontri in preparazione al Natale e Pasqua.</p> <p>Possono richiedere assistenza religiosa anche le Signore accolte di altro credo, in accordo con la Direzione.</p>

2.1.3 Servizi Generali

Sala da pranzo	<p>La Residenza è dotata di 2 grandi sale da pranzo, una al 1° piano e l'altra al 3° per le Signore accolte che necessitano di particolare assistenza durante la somministrazione dei pasti.</p> <p>Ogni sala è dotata di attrezzatura propria e, annesso, office per il lavaggio delle stoviglie.</p>
Sala soggiorno	<p>Le sale munite tutte di TV, sono attrezzate anche per incontri con i familiari, concerti e altri momenti di festa e di preghiera, nei momenti forti dell'anno, in cui si assapora la gioia dello stare insieme e della condivisione.</p>
Servizio telefonico	<p>È possibile ricevere telefonate dall'esterno; il centralino provvede a dirottare la telefonata alla persona richiesta.</p> <p>Sono state attivate, dall'inizio della pandemia, anche le video chiamate da cellulare o tablet.</p>
Altri servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Magazzino: il servizio è preposto al ricevimento delle merci al loro controllo ed alla distribuzione dei prodotti. • La cura delle pulizie degli spazi collettivi, delle camere e dei relativi servizi è assicurata da personale fornito da Ditta esterna incaricata. • Manutenzione apparecchiature ed impianti: il servizio è assicurato da Ditte esterne preposte alla manutenzione ordinaria dell' immobile, aree verdi, impianti elettrici ed idro-termo sanitari nonché alla conduzione della centrale termica.

Modulo BIA al 1° piano di Struttura sono disponibili: 6 camere singole con bagno, 4 camere singole con bagno in comune, provviste di campanello di chiamata, aria condizionata, TV, citofono interno, terrazza. Bagno assistito, sala pranzo/soggiorno con office per lavaggio stoviglie; salottino per ricevimento familiari; ripostiglio biancheria piana; ripostiglio per materiali vari; sala per parrucchiera e podologo.

2.2 Modalità di accesso

2.2.1. L'ammissione della Persona anziana ha luogo in seguito di un incontro preliminare per conoscere le motivazioni della richiesta. Quindi la Direzione invita la persona interessata e/o i familiari o tutori, a un colloquio più conoscitivo e prendere visione dell'ambiente che le sarà messo a disposizione.

2.2.2. Per la documentazione richiesta al momento dell'accoglienza vedi Norme di Vita Comunitaria. Tutte le attività principali sono esplicitate in apposite procedure e protocolli atti a standardizzare i modi di operare e minimizzare le possibilità di errore.

In particolare la presa in carico della Signora accolta si articola nelle seguenti fasi:

1. Pre-ingresso
2. Inserimento
3. Ambientamento e sviluppo del PAI (piano assistenziale individuale)
4. Dimissioni

Pre-ingresso

Per l'ammissione è necessario riempire un modulo per la domanda, con l'impegno di presentare tutta la documentazione richiesta, direttamente alla Direzione, dove si ricevono tutte le necessarie informazioni sull'accettazione e sui tempi di attesa. La Direzione si impegna di mantenere i contatti con la famiglia o tutori, fino alla chiamata per l'inserimento.

La domanda viene esaminata dall' Equipe di valutazione interna, che ne stabilirà l'idoneità.

Liste di attesa. Se accettata, la domanda viene inserita nella lista d'attesa:

Le graduatorie sono stabilite sulla base dell'oggettiva necessità tenendo conto di diversi fattori quali:

- Ordine cronologico di consegna della domanda.
- Carattere d'urgenza sanitaria o sociale documentata da adeguata dichiarazione dei servizi sociali o sanitari.

Inserimento

Al momento dell'ammissione la Signora accolta viene accolta dal personale preposto, per le operazioni di accettazione; con i familiari viene accompagnata per conoscere l'ambiente e gli operatori in presenza. Il personale è munito di cartellino di riconoscimento riportante nome e qualifica.

Ambientamento e sviluppo del PAI (piano assistenziale individualizzato)

La fase di ambientamento dura circa 30 giorni, così detta anche periodo di prova, per una eventuale dimissione, o per richiesta della Signora accolta /familiare, o per richiesta della Direzione, dovute a situazioni complesse di gestione della Signora accolta, che rendono difficile la sua ambientazione. In questo periodo il Tutor, assistente a cui è affidata la Signora accolta, segue con particolare attenzione l'evolversi dell'inserimento, ricavando il maggior numero di informazioni possibili per l'impostazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), stabilito anche in base al PAP (Piano Assistenziale Programmato) pervenuto dalla Commissione multidimensionale, e che verrà revisionato ogni 6-12 mesi.

Dimissioni

Al momento della dimissione, il MMG stila una relazione completa che identifica i problemi clinici, funzionali ed assistenziali, i programmi attuati, i risultati raggiunti, gli ausili opportuni, i risultati delle

indagini di laboratorio e strumentali, la terapia in atto, nonché il programma terapeutico complessivo consigliato.

Alla dimissione saranno consegnati all'interessato:

- relazione clinica
- la documentazione clinica della Signora accolta.
- documenti personali come Carta di Identità, Tessera Sanitaria da ritirare presso la Direzione.

Dimissioni volontarie dell'Ospite con contributo sanitario e/o sociale

della Signora accolta che, per qualsiasi motivo, vuole trasferirsi in altra Struttura, o inserirsi nella nostra da altra Struttura, deve essere in possesso dell'Autorizzazione, preventivamente richiesta dall'Ufficio Integrato, in quanto il trasferimento deve essere preventivamente autorizzato dagli Uffici competenti.

Per le ulteriori informazioni rispetto ai tempi e modalità si rimanda alle Norme di vita Comunitaria.

2.3. Costi

2.3.1. La retta giornaliera determinata dalla Normativa Regionale, è comprensiva di tutte le prestazioni socio-sanitarie e alberghiere, descritte nella presente carta dei servizi. La Quota Sanitaria erogata dalle Regione Toscana, per il **Modulo Base**, è pari a € 53,32, attraverso un titolo d'acquisto, comprensiva di tutta l'Assistenza Sanitaria, fornitura degli ausili e presidi per l'incontinenza e tutto ciò che è previsto dalla normativa.

La Quota Sociale è pari a € 53,50, previste dalla l.r. 66/2008 e successivi.

Qualora la Signora accolta o i familiari non fossero in grado di coprire il pagamento della retta, prima dell'inserimento in Struttura, è possibile rivolgersi al Comune di residenza e chiedere informazioni per una eventuale compartecipazione al pagamento.

2.3.2.

Anche per il **Modulo Bia**, la Regione eroga la Quota Sanitaria pari a € 44,42 mentre la Quota Sociale è pari a € 48,5 sempre con una compartecipazione del Comune di Residenza sulla base dell'Isee, per coloro che ne avessero necessità.

2.3.3. Le Signore accolte che sono accolte a trattativa privata, ossia senza l'intervento degli Enti Pubblici, la retta è pari a € 100,0 comprensiva di tutte le prestazioni sanitarie-fisioterapiche-assistenziali-di animazione e alberghiere.

2.3.4. Per quanto attiene i termini di pagamento – *franchigia e sospensione* – si fa riferimento alle Norme di Vita Comunitaria.

2.4. Orari e visite esterne

2.4.1. La Residenza osserva in orario di apertura dell'ufficio amministrativo dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle 14,30 alle 17,30

2.4.2. Le Signore accolte possono ricevere visite negli orari 9-11/14-17,30, rispettando le esigenze proprie dell'attività quali: la sanificazione degli ambienti, il riposo pomeridiano e l'altrui riservatezza, oltre che a garantire un ambiente tranquillo.

Si richiama tutti che per motivi igienici e sanitari è vietato sedersi sui letti, è consentito andare nelle camere ad una sola persona ed è severamente vietato usare i servizi igienici riservati alle Signore accolte.

Per chi ne fa richiesta è possibile effettuare visite guidate nella Residenza “Soggiorno Angelica”, al fine di prendere visione dell'ambiente e dei servizi offerti; tali visite dovranno essere concordate con la Direzione, che provvederà per l'accompagnamento.

2.5. Sicurezza

2.5.1. Trattamento dei dati e delle informazioni personali. Consenso informato

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute delle Signore accolte ai sensi della normativa sulla Tutela della privacy secondo il Regolamento Europeo n° 679 del 27 aprile 2016 sul trattamento dei dati personali prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali; attenendoci scrupolosamente a quanto la normativa dichiara.

Al momento della presentazione della domanda dell'ammissione, sarà richiesto la firma per il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Residenza.

La Direzione garantisce il rispetto della privacy delle Signore accolte, conservando i dati, particolarmente quelli sensibili, su cartaceo e informatizzati, attenendoci a tutte le normative imposte dalla legge, che ne rendono impossibile la divulgazione.

2.5.2. Attuazione decreto Legislativo 81/2008, (modificato e integrato dal D.lgs. 106/2009)

L'Ente ottempera gli obblighi del Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in Struttura, predisponendo quanto la legge prescrive e curando il costante aggiornamento dei documenti sulla sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale operativo e garantendo un luogo sicuro per coloro che ne vengono a contatto: Fornitori e Visitatori.

Sono state individuate e nominate persone responsabili per l'attuazione, la gestione ed il controllo delle norme 81/08, e precisamente:

- il responsabile per la struttura sanitaria (RSPP);
- il responsabile dei lavoratori per la sicurezza (RSL);
- il medico competente per la salute dei lavoratori, che ha predisposto il piano sanitario per i rischi specifici del personale (MC).

2.5.3. Haccp

L'Ente ha assegnato, in appalto, la gestione del servizio di ristorazione, a una ditta esterna responsabile con personale proprio, e anche di vigilanza, dei vari adempimenti e aggiornamenti previsti dal D.L. 155/97.

2.6. Vita Comunitaria

La Direzione per rendere il più possibile sereno e confortevole la permanenza delle Signore accolte si propone di favorire:

- un clima di socializzazione e di familiarità, attraverso l'organizzazione dei servizi e l'aggiornamento del personale, attraverso corsi formativi programmati e gestiti dall'Ente;
- mantenere rapporti con l'esterno: familiari - amici - territorio - associazioni di volontariato di collaborazione sereni e proficui;
- l'ascolto di eventuali segnalazioni e suggerimenti per un apporto sempre migliore del servizio.

2.6.1. Giornata tipo

La descrizione dell'andamento di vita nella nostra Residenza pone in evidenza la necessità di mettere sempre al primo posto la ricerca continua del benessere psico-fisico delle Signore accolte, rispettando ogni sua necessità e soddisfacendo ogni suo bisogno. Le figure professionali che interagiscono sono chiamate a prestare il loro servizio con la massima umanità, serietà, competenza e professionalità, al fine di un miglioramento continuo nelle prestazioni.

Attività giornaliere:

06.00 alzata graduale ed igiene personale;

08.00 colazione e momento di socializzazione

08.30 attività di animazione e/o fisioterapia secondo il programma prestabilito;

10.30 idratazione;

11.30 pranzo;
12.45 accompagnamento delle Signore accolte per il riposo pomeridiano e igiene intima;
14.00 animazione pomeridiana secondo lo schema settimanale merenda e idratazione
18.00 cena delle Signore accolte con necessità di assistenza
18,30 cena
19,30 inizio messa a letto per la notte.

Si ricorda che: “È SEVERAMENTE FIETATO FUMARE ALL’INTERNO E ALL’ESTERNO DELLA STRUTTURA” Legge n°3 art.51 del 16/01/2003

2.7 . Informazioni utili

Custodia di oggetti di valore

La Residenza non prevede alcun tipo di custodia né di oggetti di valore, né di denaro; pertanto declina ogni tipo di responsabilità per lo smarrimento o il furto.

È richiesto comunque che sia portato a conoscenza della Direzione gli oggetti di valore lasciati al proprio familiare.

Consenso informato

Il MMG informa il paziente e i parenti sull’iter diagnostico-terapeutico ed acquisisce il consenso informato del paziente e/o dei familiari per la programmazione di esami diagnostico-clinici invasivi e di ogni altro atto medico di una certa complessità, dando esaurienti informazioni, inclusi i rischi, per quanto di competenza.

Altri certificati

- Per il rilascio di certificati medici farne richiesta scritta, in apposito modulo, alla Direzione.
- Per il rilascio di dichiarazioni amministrative, rivolgersi all’ufficio amministrativo.
- Per coloro che non sono in convenzione con la Regione, in occasione della presentazione della dichiarazione dei redditi delle Signore accolte e dei suoi familiari, la Direzione rilascia la dichiarazione prevista dalla d.g.r. 21.03.1997 n.26316, attestante il totale delle Spese Sanitarie sostenute, già dichiarate all’ufficio delle entrate come precompilazione del 730.

Presidi sanitari e ausili

La Residenza provvede, per le Signore accolte con quota sanitaria, alla fornitura dei farmaci in fascia A; degli ausili per la gestione dell’incontinenza; dei presidi per la prevenzione e per la cura delle lesioni cutanee da decubito, degli ausili per la deambulazione e per gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.) *temporaneamente in uso*, cioè fino all’ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per l’utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.

Notizie utili per una buona permanenza

Per uscire dalla Residenza, per poche ore o per più giorni, è necessaria l’autorizzazione della Direzione e la sottoscrizione di un modulo da parte del Familiare o Amministratore di Sostegno e similari.

Servizio acquisto stampa

Su richiesta specifica, le Signore accolte possono acquistare giornali o quotidiani rivolgendosi alla Direzione.

3. TUTELA E PARTECIPAZIONE

3.1. Funzioni di informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e verifica.

La Residenza “Soggiorno Angelica” cura le relazioni con l’utenza e i cittadini attraverso lo sviluppo di 5 funzioni fondamentali:

- Informazione
- accoglienza
- tutela
- partecipazione
- verifica.

3.2. Relazioni con il pubblico

La Direzione, è a disposizione degli utenti per migliorare la qualità dei servizi:

- assicura informazione, accoglienza, tutela e partecipazione,
- facilita l'accesso attraverso informazioni sulle attività e i servizi erogati,
- raccoglie suggerimenti e osservazioni,
- gestisce reclami e segnalazioni.

La Direzione informa che ogni inizio di ogni anno valuta l'opportunità di instaurare rapporti di collaborazione con i servizi di volontariato e/o comunità locali e/o altri servizi.

3.2.1 Informazione e accoglienza

La predisposizione e diffusione di strumenti informativi (Carta dei Servizi e Norme di Vita Comunitaria) costituisce il canale principale di attuazione dell'informazione.

3.2.2 Tutela

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto alla Direzione Amministrativa o alla Responsabile, sia direttamente che per via telefonica, utilizzando l'apposito modulo *RECLAMO SEGNALAZIONE PROPOSTE (RSP)* a disposizione presso la portineria. Inoltre tutela i diritti della persona anziana citati nella carta europea dei diritti degli anziani nelle Istituzioni. (*vedi allegato*).

3.2.3 Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e degli organismi che li rappresentano. È stata costituita una rappresentanza dei familiari delle Signore accolte, al fine di garantire un servizio sempre più rispondente al miglioramento e soddisfacimento di tutti.

La verifica della qualità del servizio e dell'attuazione degli standard, verrà effettuata utilizzando diverse metodologie:

- Questionari di soddisfazione annualmente distribuiti ai familiari e/o alle Signore accolte
- Incontri rappresentanza dei familiari.
- Incontri per festività.

Questa carta dei servizi sostituisce la precedente.

19.02.2022