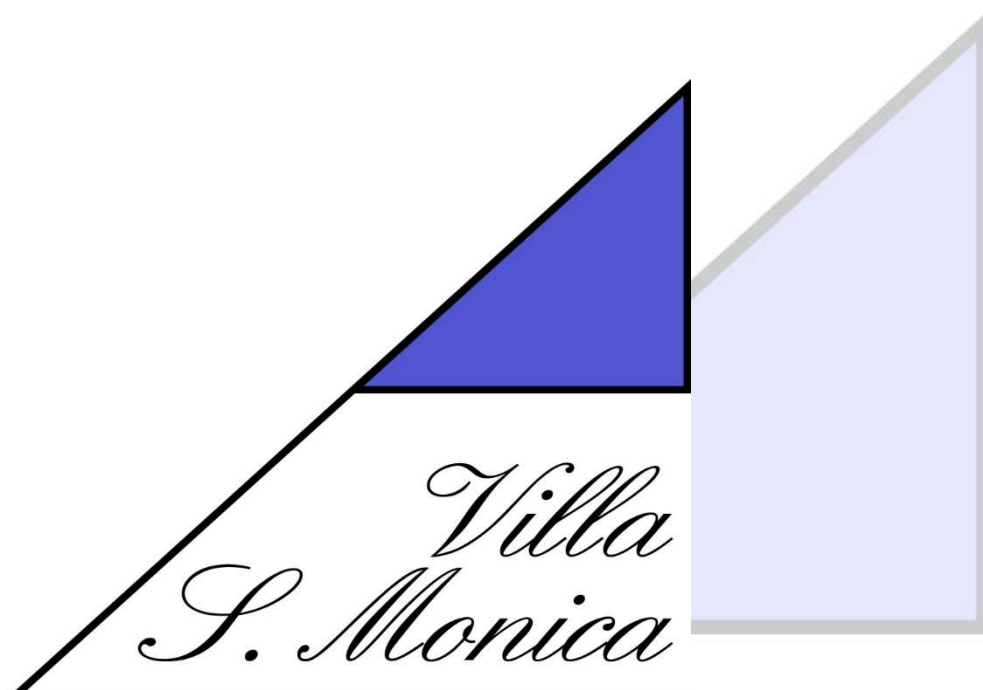


Residenza per la Terza Età



Carta dei Servizi

SOMMARIO

PREMESSA	2
NOTIZIE GENERALI SULLA STRUTTURA	2
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	4
MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE.....	5
SERVIZI GARANTITI	5
ASPETTI ECONOMICI.....	8
PRESTAZIONI E TARIFFE.....	8
STANDARD DI QUALITA'	9
PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DEL DOCUMENTO.....	11
INDICE DELLE REVISIONI	11

PREMESSA

La Carta dei Servizi si configura come un “contratto informato” che la RSA Villa Santa Monica stipula con i propri Ospiti per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Rappresenta uno strumento efficace per promuovere l’informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della Qualità dei nostri Servizi. La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla Direzione della struttura 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, 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 gli ospiti e garantire la trasparenza nell’erogazione dei nostri servizi.

NOTIZIE GENERALI SULLA STRUTTURA

Villa S. Monica, presente nell’area fiorentina fino dalla metà degli anni ’60, è autorizzata al funzionamento quale Residenza Sanitaria Assistenziale dal Comune di Bagno a Ripoli con Autorizzazione Definitiva delibera n. 344 prot. 43315 del 24/11/2000 per n. 96 posti, è convenzionata con la Azienda Sanitaria di Firenze con delibera n. 14484 del 28/04/2014 ed ha un Atto di Impegno con il Comune di Firenze per n. 20 posti dal 01.01.1996.

I Direttori Vania Pini, Alessandro Pini e la Dott.ssa Monica Pini, sono in varia misura sempre disponibili per qualunque necessità.

La Residenza è situata, territorialmente, nella zona Firenze Sud Est, nel Comune di Bagno a Ripoli, sulla Strada Provinciale 34 e più precisamente in Via di Rosano 44.

L’indirizzo completo, i numeri di telefono e i recapiti utili sono i seguenti:
Via di Rosano 44 50012 Bagno a Ripoli (FI)

Ufficio	055.65741
Fax	055.696084
Reparti	055.696165 (24 ore)
Email	mail@villasantamonica.it
Webpage	www.villasantamonica.it



Villa S. Monica è raggiungibile sia in auto che tramite i mezzi pubblici (Linea, Sita).

La particolare posizione collinare, a soli 4 km dal Viale Europa, la rende di agevole accesso per tutti i visitatori essendo raggiungibile sia con i mezzi pubblici che, per i più sportivi, con la bicicletta.

Villa Santa Monica, può ospitare fino a 95 persone in camere singole e doppie.

L'edificio è posto in un ampio parco, articolato in zone con piante ad alto fusto, prati verdi e terrazze panoramiche, completamente privo di barriere architettoniche e facilmente utilizzabile da ogni ospite, anche con problemi deambulatori.

La struttura, di forma simile ad una "H", è composta da un corpo centrale e da quattro bracci principali ed è disposta su tre piani così formati: **al piano seminterrato** troviamo l'ambulatorio medico, la cucina, la stanza per il lavaggio del pentolame, spogliatoi e servizi igienici per il Personale di cucina, i magazzini frigo, i magazzini per le derrate alimentari, i magazzini per i generi vari, la stanza del parrucchiere, i servizi igienici per il personale dell'ufficio; **al piano terra** troviamo l'ufficio direzionale, l'ufficio reception, l'ufficio contabilità, la sala pranzo, la sala soggiorno, la veranda, il bar automatico, la stanza preparazione piatti per il servizio in sala, la stanza lavaggio stoviglie, n. 5 camere doppie e 5 singole senza bagno (per persone completamente non autosufficienti che usufruiscono del bagno assistito), n. 9 camere doppie con bagno, n. 6 camere singole con bagno, due bagni assistiti, la medicheria, nonché vari ripostigli di servizio; staccata dalla struttura, comunicante con il piano terra, troviamo la lavanderia e la camera mortuaria; **al piano primo** troviamo 2 sale soggiorno, la palestra, n. 16 camere doppie con bagno, n. 22 camere singole con bagno.

Tutte le camere sono dotate di pulsante di chiamata, presa per televisore, presa telefonica collegata ad un centralino di tipo "passante" (possibilità di chiamare direttamente la camera dall'esterno).

Le camere da letto sono situate sia al piano terreno che al primo piano in corridoi con, all'estremità, comodi accessi sul giardino o sulle suddette verande.

La struttura è dotata di aria condizionata per l'estate.

I piani sono resi comunicanti tramite un ascensore per otto persone e un montalettighe e un ascensore classico per sei persone.

La struttura è completamente priva di barriere architettoniche ed è collegata al primo piano tramite pensilina di comunicazione con l'adiacente Casa di Riposo Villa Olimpia, sempre di proprietà della Famiglia Pini, consentendo così agli Ospiti di usufruire degli spazi comuni di entrambe le strutture.

Villa Santa Monica è una struttura Residenziale finalizzata a fornire ospitalità diurna e notturna ad anziani autosufficienti e non autosufficienti per i quali non sia possibile la permanenza nel proprio domicilio, sia, a causa di un sopravvenuto degeneramento fisico o cognitivo, sia a causa dei postumi di un ricovero ospedaliero. La RSA, ospitando anche anziani autosufficienti, ha come obiettivo quello di affrontare i problemi dell'invecchiamento e della perdita di salute, difendendo prima ancora della salute, la dignità delle persone ospitate. La Residenza, favorita dalle pregevoli caratteristiche architettoniche, si predispone ad accogliere i suoi ospiti con il calore di una "grande casa". L'ambiente familiare cordiale e confortevole è infatti una delle Ns. peculiarità 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.

La struttura garantisce, al fine di offrire ai propri ospiti un'assistenza sanitaria il più completa possibile, oltre quella prevista dalle norme regionali tramite il MMG, la presenza di una consulenza geriatrica.

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 struttura garantisce il confezionamento dei pasti, con prodotti sempre freschi e genuini, acquisiti da fornitori che operano nel nostro territorio, tramite la cucina interna gestita interamente dalla struttura con menù giornaliero affisso in bacheca ed in grado di rispettare qualsiasi tipo di dieta, sia di tipo Asl che personalizzata.

La Residenza si propone dunque di "aver cura" dei propri ospiti, garantendo protezione e sicurezza, socializzazione e partecipazione, riabilitazione e mantenimento delle capacità fisiche, cura e assistenza professionale, aiuto nei momenti difficili e sostegno ai familiari, rispetto delle abitudini personali e della privacy.

Sia per motivi di privacy che di riposo, l'ingresso ai Reparti è proibito prima delle h.10.00 e dalle h.13.00 alle h.15.00. Dopo ripetuti reclami da parte di alcuni Ns. Ospiti ci vediamo inoltre costretti a vietare le visite ai propri parenti dopo le h.19.00 e richiediamo inoltre di rispettare gli orari dei pasti durante i quali non si accede nella sala ristorante.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

L'ospitalità offerta dalla Residenza Villa Santa Monica è sostanzialmente di due tipi: a tempo determinato o a tempo indeterminato.

Nel primo tipo rientrano quelle persone che non possono essere riaccolte immediatamente nel proprio domicilio, dopo un periodo trascorso in un altro istituto di cura (per esempio in ospedale), a causa di un avvenuto problema medico (per esempio un ictus) o per i postumi di un evento traumatico (per esempio la frattura di un femore) ed hanno quindi bisogno di un periodo di permanenza presso una struttura protetta.

Nel secondo tipo rientrano quelle persone che non possono essere accudite presso il loro domicilio a causa delle difficili condizioni fisiche o psichiche.

Al momento dell'ingresso nella struttura all'ospite viene assegnata una camera secondo il criterio della proposta e della scelta fra quelle disponibili. Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, può essere disposto dalla Direzione il trasferimento in altra camera, previa informazione dei familiari e dell'ospite.

Quest'ultimo può, nei limiti delle disponibilità e delle esigenze altrui, scegliere il compagno di camera. Ai coniugi e ai fratelli è riservata di norma una camera comune. Durante la permanenza in struttura l'ospite può, compatibilmente con la disponibilità e su autorizzazione della Direzione, chiedere di poter cambiare camera, se lo desidera. Compatibilmente con le esigenze della struttura l'ospite può personalizzare la camera con oggetti personali (foto o altro) previa autorizzazione della Direzione e del compagno/a di camera. Comunque è fatto divieto di tenere all'interno delle camere: fornelli elettrici o a gas, cuscini termici e/o scaldasonno e generi alimentari deteriorabili!

L'Ospite può utilizzare tutti i servizi e gli spazi comuni interni ed esterni alla struttura. Nei limiti delle possibilità personali, si impegna ad osservare le fondamentali regole di igiene personale e dell'ambiente, nonché a tenere un comportamento rispettoso delle norme relative ad una corretta convivenza. Si impegna altresì a rispettare tutte quelle norme che la Direzione dispone per il corretto andamento della vita comunitaria all'interno della struttura e per il corretto uso degli ambienti e degli oggetti a disposizione degli ospiti.

Si precisa che tutti gli ausili di cui l'ospite dovesse necessitare (carrozzine, deambulatori, fasce di sicurezza, ecc.) sono strettamente personali. La misura e la tipologia degli stessi dovranno essere preventivamente concordati con il Medico e la Direzione. Gli stessi potranno essere eventualmente forniti temporaneamente e gratuitamente dalla struttura (sempre che siano disponibili in magazzino).

L'ospite deve rispettare l'obbligo di non fumare nelle camere e in quegli ambienti all'interno della struttura dove ne è fatto esplicito divieto per evidenti ragioni di sicurezza, ha l'obbligo di non lavare la biancheria nel bagno della propria camera. Inoltre è assolutamente vietato, tenere vasi ed altri oggetti di qualsiasi genere, sui parapetti delle terrazze e i davanzali delle finestre, nonché stendere biancheria. Non è altresì consentito tenere animali.

Trascorsi 15 giorni dalla dimissione o dal decesso dell'ospite, la Direzione non è tenuta a conservare alcun oggetto e/o capo di abbigliamento lasciato in struttura. Eventuali referti medici devono essere richiesti e ritirati entro lo stesso arco di tempo. Non siamo tenuti alla conservazione della documentazione medica. Quindi eventuali richieste di oggetti, capi di abbigliamento, vari referti medici presentate dopo 15 gg. dalla fine del rapporto intercorso con la RSA, non saranno accettate.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

La domanda di ammissione, preventivamente ritirata presso gli uffici della struttura, o ricevuta via fax, o scaricata dal sito Internet della Casa di Riposo, viene compilata dall'interessato, da un suo familiare o altro, con allegata la relazione sanitaria compilata dal medico di famiglia, e deve essere riconsegnata correttamente compilata alla Direzione (a mano, via mail, tramite fax o tramite servizio postale) che provvede a collocarla nella lista cronologica di attesa della struttura.

Quando si rende disponibile un posto letto, la Struttura contatta il primo Ospite presente sulla lista d'attesa e, viene concordato un appuntamento per la consegna di tutta la documentazione per l'ammissione: regolamento interno, carta dei servizi, nota riassuntiva della documentazione da consegnare alla Direzione (codice fiscale, libretto sanitario, referti medici, relazioni di degenze ospedaliere ecc.), nota del corredo personale dell'Ospite per la degenza in struttura, modulistica Privacy, impegno al pagamento della retta o della parte di quota dovuta.

Per quanto riguarda la parte sanitaria, i Diari Medici (a gestione del MMG) e i Diari Infermieristici e Socio-Sanitari sono centralizzati e utilizzati dal Personale mediante la piattaforma E-Personam dell'Azienda Advenias (Advenias Care - ePersonam è un dispositivo medicale di Classe I registrato presso il Ministero della Salute con identificativo 1955071). Su tale piattaforma verranno registrati tutti i dati riguardanti l'Ospite per tutto il periodo di permanenza nella struttura.

Su precisa scelta dell'Ospite o del parente viene data la possibilità di scegliere come medico personale uno dei medici in servizio di Medicina Generale che operano presso la struttura; questo per agevolare la prescrizione di medicinali e per controllare al meglio la salute dell'Ospite stesso. Inoltre il nuovo Ospite viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Geriatra della Struttura, in modo da valutare, insieme al Medico di Base, il tipo di terapia e l'eventuale inserimento nel programma di riabilitazione personale o di gruppo.

Le dimissioni, oltre che per consensuale risoluzione del rapporto, per sua scadenza o per decesso dell'ospite, potranno avvenire anche su giudizio del Personale Medico della Residenza, per gravi ragioni di salute dell'Ospite stesso, come previsto dal regolamento della struttura consegnato al momento dell'ammissione.

Come previsto dal Regolamento Interno, l'Ospite può essere allontanato dalla Struttura se il suo comportamento recasse danno a se stesso o agli altri; in questo caso è compito dei parenti della persona o, se previsto, del servizio sociale della zona di appartenenza dell'Ospite, trovare una collocazione idonea alternativa.

Il rapporto tra la struttura e l'Ospite si considera concluso anche in caso di morosità nel pagamento della retta.

SERVIZI GARANTITI

- **La Direzione** è sempre disponibile al colloquio con gli Ospiti e con i loro familiari per risolvere tutti i piccoli e grandi problemi della vita quotidiana, impegnandosi a trovare una rapida soluzione che faciliti il soggiorno dell'ospite. I parenti possono essere ricevuti dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00, il Sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00; negli altri orari e nei giorni festivi l'Ospite o i parenti possono rivolgersi al personale di servizio. Un responsabile è comunque sempre reperibile;
- **Camera singola o doppia** con TV e WIFI ed uso degli spazi comunitari interni ed esterni. La camera singola può essere personalizzata dall'ospite a suo piacimento, nel rispetto delle normative di sicurezza imposte dalla Legge;
- **Accoglienza personalizzata** dell'Ospite organizzata secondo un progetto specifico da parte di personale formato finalizzato alla presa in carico dell'Ospite e della famiglia al fine di superare le preoccupazioni e le difficoltà legate al cambiamento di vita e di favorire il migliore inserimento in

struttura. Per la realizzazione del progetto la nostra Struttura si avvale anche della consulenza di un Geriatra;

- **Vitto completo** nel rispetto della tabella dietetica, approvata dal responsabile del servizio di igiene pubblica e del territorio della Asl territoriale. La ristorazione è curata direttamente, nella cucina interna, dal personale della Ns. Residenza che da sempre si impegna a variare il più possibile il menù giornaliero che viene affisso tutti i giorni al mattino a disposizione degli Ospiti. La Direzione è sempre disponibile ad inoltrare alla cucina eventuali richieste degli ospiti. Per motivi di igiene e di ordine, non è possibile ai parenti trattenersi a tavola con il parente in sala pranzo;
- **Assistenza sanitaria.** E' garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r. 364 del maggio 2006). In particolare compete al medico di medicina generale, il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al nostro personale infermieristico per effettuare le terapie e la tenuta del diario clinico dell'ospite dove annotare le considerazioni cliniche, la terapia nonché le prescrizioni farmaceutiche. Spetta inoltre al Medico di Base attivarsi per garantire le richieste di visite specialistiche, farmaci e richieste di trasporto ad eventuali visite mediche esterne. Un Medico Geriatra è inoltre presente in struttura con ambulatorio per ricevimento su appuntamento.
- **Assistenza infermieristica.** L'assistenza infermieristica che si avvale della presenza del Coordinatore Infermieristico Dott. Ian Caroli, comprende tutte le attività proprie del profilo professionale. È vietato l'uso personale di farmaci non prescritti dal medico curante o dal medico della struttura. La gestione e somministrazione della terapia spetta rigorosamente al Personale Infermieristico. La Direzione non si assume responsabilità per farmaci non somministrati dal proprio personale incaricato;
- **Presidi ASL (ad esempio medicazioni, sacche per colonscopia, materiale per Nutrizione Enterale, ecc.)** solo se correlati da richiesta regionale e relativo piano Terapeutico;
- **Ausili e presidi incontinenza;**
- **Approvvigionamento farmaci.** Su disposizione ASL le ricette per i farmaci mutuabili vengono inviate alla Farmacia di S.M. Annunziata e i farmaci riconsegnati 3 volte la settimana. Quelli a pagamento consegnati alla Farmacia di Bagno a Ripoli e approvvigionati entro 48 ore. La Farmacia di Bagno a Ripoli provvederà a fine mese ad emettere fatture nominative. Il cliente è comunque libero di provvedere personalmente all'approvvigionamento ritirando personalmente le ricette;
- **Organizzazione dei Trasporti** per Visite Programmate con mezzi attrezzati e/o ambulanze tramite Centro di Coordinamento Esculapio. Alcuni trasporti se non accompagnati da regolare richiesta regionale del MMG o non concessi dal SSN, possono risultare a pagamento e quindi a carico dell'utente. Per l'emergenze verrà attivato il 118. Non è previsto servizio di personale della struttura per accompagnamento alle visite mediche.
- **Organizzazione e Trasporto per prelievi ed Esami di Laboratorio:** i Prelievi che verranno effettuati dal Ns. Personale Infermieristico possono essere evasi nelle seguenti 3 modalità:
 1. Inviati ad un Istituto Privato che ci inoltrerà i risultati in tempi brevissimi e rimetterà fattura intestata all'Ospite che sarà saldata con il conto a fine mese;
 2. Prelievi effettuati tramite ASL, quindi a seguito dell'emissione della ricetta medica convenzionata con o senza esenzione che il Ns. Personale provvederà ad eseguire nel seguente modo:
 - Consegna delle ricette e ritiro delle provette presso il presidio ASL;
 - Esecuzione del prelievo;
 - Consegna del Campione presso il Laboratorio ASL;
 - Ritiro dei Referti presso il presidio ASL, in caso di esami a pagamento, quindi privi di esenzione il ritiro non può essere effettuato prima del pagamento.Tale modalità viene effettuata mensilmente circa a metà mese.
 3. Prelievi effettuati tramite ASL senza ausilio del Ns. personale, quindi il Parente/Cliente dovrà:
 - Rivolgersi al presidio ASL e ritirare il materiale per il Prelievo;
 - Consegnare il materiale ai Ns. Infermieri;

- Ritirare i campioni e consegnarli dove indicato entro i termini stabiliti;
- Ritirare successivamente i Referti e consegnarli al MMG o agli Infermieri;
- **Igiene e cura della Persona.** 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'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti. L'igiene personale viene curata da Operatori addetti all'assistenza, adeguatamente qualificati e formati, che oltre ad assistere quotidianamente la persona, garantiscono il bagno completo effettuato in apposita stanza o direttamente a letto fornendo tutto il necessario per garantire l'igiene personale;
- **Pulizia degli ambienti.** Viene assicurata da operatori addetti alla pulizia delle camere, dei bagni e degli ambienti comuni, nonché della sala pranzo dopo i pasti;
- **Riattivazione e mantenimento funzionale.** 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 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. I fisioterapisti presenti in struttura garantiscono l'espletamento del programma fisioterapico degli ospiti che ne hanno bisogno, previa indicazione del Medico Geriatra, decidendo se inserire la persona in un programma individuale o di gruppo; si ricorda, comunque, che la fisioterapia in Casa di Riposo ha lo scopo di mantenere attiva la persona o comunque rallentare il più possibile il processo degenerativo dell'anziano;
- **Attività di socializzazione e di intrattenimento-animazione.** Il programma di intrattenimento con Animatori Interni segue una programmazione settimanale, affissa in bacheca
- **Servizio di parrucchiere e estetica** per uomo e donna una volta ogni due settimane. Una volta al mese, solo per gli ospiti con quota sanitaria, il servizio di lavaggio, taglio, piega, manicure e pedicure, è incluso nella retta. L'eventuale chiamata di un podologo è a carico dell'ospite.
- **Lavaggio della Biancheria Piana** di uso corrente (lenzuola, federe, tovaglie, tovaglioli) da parte della ditta esterna;
- **Riscaldamento e Aria Condizionata Centralizzati:** Gli Impianti di Climatizzazione sono centralizzati e attivati o disattivati per garantire un clima interno idoneo alla salute degli Ospiti
- **Conservazione e invio di corrispondenza Postale o eventuale documentazione a domicilio:** Quando l'Ospite riceve della Corrispondenza, con o senza il servizio di raccomandazione, presso la RSA, l'ufficio amministrativo si occupa della conservazione della stessa senza alcun onere. L'invio di eventuale documentazione o corrispondenza postale conservata presso gli uffici amministrativi prevede l'addebito di tutte le spese di spedizione a seconda del servizio richiesto.
- **Lavaggio biancheria INTIMA personale,** da parte della lavanderia interna della struttura senza costi aggiuntivi e su richiesta, con relativo costo a carico dell'ospite di 2.00 Euro a capo, del vestiario personale lavabile in acqua. Questa Direzione alla luce delle direttive e normative nazionali e regionali ha posto in essere, nella propria organizzazione, un sistema di controllo per evitare o quantomeno limitare il veicolo delle infezioni sempre più presenti in strutture residenziali per anziani come la nostra.

La biancheria è un potenziale veicolo di infezioni che possono concretizzarsi nella nostra struttura. Controllarne il flusso è essenziale. Per garantire l'igiene è necessario adottare particolari misure.

Una parte fondamentale è legata al controllo dell'efficacia delle tecniche di lavaggio impiegate nel lavaggio della biancheria e degli indumenti dei nostri Ospiti.

La biancheria e gli indumenti se non lavati con precise tecniche di lavaggio può diffondere i germi a tutti gli ospiti e al personale della struttura.

Per questi motivi la Direzione ha provveduto a garantirsi, che i fornitori del servizio in appalto alla struttura adoperino nel proprio sistema di lavaggio per la biancheria intima e per i vestiti degli ospiti, metodi operativi conformi alle specifiche e agli standard definiti in materia d'igiene.

La Direzione per i parenti che non ritengono opportuno accettare questo nostro servizio, per il lavaggio dei vestiti, può provvedere direttamente, a condizione che il lavaggio dei vestiti avvenga con le specifiche norme di tutela igienica previste dalla normativa europea RABC/EN 14065,e

comunque con la garanzia, **previo scontrino**, che il lavaggio avvenga tramite lavanderia industriale che adotti tali norme.

- **Custodia valori personali;**
- **Quotidiani**, a carico dell'utente
- **Servizio telefonico** assicurato nelle 24 ore con centralino dotato di linee dirette in entrata e in uscita. Vi è inoltre un telefono Telecom a moneta a disposizione degli ospiti e dei visitatori della struttura;
- **Assistenza religiosa;** tutte le settimane un gruppo di preghiera inviato dalla Curia tiene una funzione religiosa in una delle sale soggiorno.

ASPETTI ECONOMICI

La Direzione stabilisce la retta mensile a carico dell'Ospite e si riserva di prevedere rette differenziate in relazione allo stato di autosufficienza o di non autosufficienza degli ospiti, sia per i residenti a tempo indeterminato che a tempo parziale.

La retta può essere modificata in relazione ed in proporzione ad eventuali aumenti dei costi (del personale, dei generi alimentari e degli altri prodotti e servizi necessari per la cura dell'ospite), per servizi o prestazioni aggiuntive introdotte nell'organizzazione della struttura o richiesti dall'Ospite, nonché in caso di mutamento delle condizioni dell'ospite; in questo caso la Direzione preavviserà l'Ospite 15 (quindici) giorni prima dell'applicazione della nuova retta.

La retta è di tre tipi:

- **totalmente privata** e quindi a pagamento totale dell'ospite;
- **parzialmente privata** con contributo sanitario della Asl da defalcare dalla quota totale;
- **totalmente assistita** costituita dal contributo sanitario della Asl, dal contributo sociale del Comune di appartenenza e da una parte privata decisa dal centro sociale di appartenenza della persona in base a tabelle da loro gestite.

La retta mensile viene versata di norma entro il giorno 5 di ogni mese di degenza.

La Direzione stabilisce il valore della somma da rilasciare a titolo di deposito al momento dell'ingresso dell'ospite nella struttura e la predetta caparra sarà altresì trattenuta dalle Case di Riposo nel caso in cui l'ospite od i soggetti responsabili, non provvedano a liberare dagli effetti personali la camera occupata entro i 15 giorni successivi alla dimissione.

Nel caso di rette totalmente assistite (Codice Rosso) non saranno richieste all'Ospite anticipazioni sulla quota della retta a carico del Fondo Sanitario o del Comune. La persona Ospite dovrà pagare solo la parte di propria pertinenza.

Il mancato pagamento di una sola mensilità determina la risoluzione del rapporto di ospitalità.

In caso di brevi assenze per motivi familiari, eventuali soggiorni climatici non superiori a 15 (quindici) giorni, sempre autorizzati dalla Direzione, e per ricoveri ospedalieri non superiori a 30 (trenta) giorni è assicurato il mantenimento del posto. Gli ospiti con quota sanitaria a carico della ASL e senza contributi da parte di enti convenzionati dovranno corrispondere, nei casi previsti dal primo comma del presente articolo, l'intera somma concordata con la Direzione al momento dell'ammissione. Gli ospiti non autosufficienti, che non usufruiscono della quota sanitaria, dovranno corrispondere una quota giornaliera ridotta del 30%.

Ove il periodo di permanenza presso la Struttura sia a tempo indeterminato, sia l'ospite che la Direzione hanno la possibilità e il diritto di recedere dal rapporto di ospitalità con preavviso di 30 (trenta) giorni. Tale diritto potrà essere esercitato tramite comunicazione scritta, datata e firmata. L'inosservanza di tale termine implica la corresponsione di un indennizzo pari ad una mensilità. In tutti i casi, se non in presenza di accordi diversi, il periodo minimo di degenza è di giorni 15 (quindici).

PRESTAZIONI E TARIFFE

Retta giornaliera per prestazioni riconducibili ad Ospiti entrati in struttura tramite il rapporto contrattuale con il Comune di Firenze costituita da:

- Quota sanitaria erogata dalla ASL direttamente alla Residenza, € 53,32 al giorno determinata da delibera della Asl di Firenze
- Quota sociale € 53,50 a carico dell'Ospite, determinata in accordo con il Comune di Firenze. Tale retta sarà gravata di ulteriori € 9,00 al giorno pari alla differenza tra la quota sociale della struttura (€ 62,50) ed il corrispettivo sociale determinato dal Comune di Firenze (€ 53,50). L'eventuale richiesta di una sistemazione in camera singola, comporta un aggravio di spesa da addebitare sulla retta personale di € 17,50.

Vedi: Servizi Garantiti

Retta giornaliera per prestazioni riconducibili ad Ospiti entrati in struttura tramite la convenzione sottoscritta con l'Azienda Sanitaria di Firenze, costituita da :

- Quota sanitaria € 53,32 determinata da delibera della Asl di Firenze
- Quota sociale € 62,50 in camera doppia e € 80,00 in camera singola, determinata dalla Direzione della struttura così come previsto dall'articolo 13 della Convenzione, seguendo gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale, previsti dall'allegato 4 della delibera della Giunta Regionale 402/2004, inoltre possono essere previste delle spese aggiuntive per singole prestazioni sanitarie per eventuali necessità (visita mediche specialistiche psicologo, dermatologo, dentista, oculista ecc), servizio di lavanderia esterna, medicinali non concessi dal S.S.N.

Vedi: Servizi Garantiti

Retta giornaliera per Ospiti non autosufficienti che entrano in struttura senza nessuna convenzione (Clienti Privati previsto dall'articolo 4 della convenzione sottoscritta con l'Azienda Sanitaria di Firenze):

- Quota sociale da € 120,00 a € 140,00 a seconda delle esigenze di carattere alberghiero e alle prestazioni che il singolo Ospite richiede; inoltre possono essere previste delle spese aggiuntive per singole prestazioni sanitarie per eventuali necessità (visita mediche specialistiche psicologo, dermatologo, dentista, oculista ecc), servizio di lavanderia esterna, medicinali non concessi dal S.S.N.

Vedi: Servizi Garantiti

Retta per Ospiti Autosufficienti

- Da € 60,00 in base alle esigenze e alle richieste dell'Ospite; inoltre possono essere previste delle spese aggiuntive per singole prestazioni sanitarie per eventuali necessità (visita mediche specialistiche psicologo, dermatologo, dentista, oculista ecc), servizio di lavanderia esterna, medicinali non concessi dal S.S.N.

Vedi: Servizi Garantiti

STANDARD DI QUALITA'

L'organizzazione della nostra Residenza rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale in specifico quelli previsti dal Regolamento 15/R del 2006 (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento n. 29/R del 20010 (accreditamento ai servizi socio sanitari regionali), nonché le norme previste per l'autorizzazione al funzionamento come struttura per autosufficienti.

La dotazione complessiva del nostro Personale, le relative attribuzioni i compiti e le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario e i turni di lavoro sono specificati nel Regolamento Interno della Struttura. I turni di lavoro delle varie professionalità sono stati messi in atto partendo dai bisogni dell'Ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento 15/R del 2006, in particolare:

- Il Direttore della struttura è in possesso delle competenze di tipo gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede l'art 6, comma 2 del regolamento 15/R del 2006;
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 5, comma 2 del Regolamento 15/R del 2006, in specifico:
 - a. Operatore socio sanitario (OSS)
 - b. Infermiere
 - c. Fisioterapista
 - d. Animatore
- Personale Amministrativo
- Responsabile della qualità
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali non direttamente usati dagli ospiti
- Manutentore

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure ai nostri ospiti. Le figure professionali coinvolte nell'assistenza nello svolgimento delle propria professionalità si impegnano a collaborazione, ad integrare le diverse competenze, a personalizzare l'assistenza, a promuovere la conoscenza ed il rispetto di norme etiche e deontologiche di comportamento al fine di tutelare la dignità personale e la riservatezza degli ospiti. La gestione complessiva della struttura, pone alla base del suo sistema organizzativo, la prevenzione degli eventuali rischi per gli ospiti assistiti. Uno dei punti cardine dell'attività di Villa S. Monica è, da anni, la ricerca del modo migliore per garantire all'ospite assistito all'interno della struttura, una permanenza improntata non solo ad una qualità di vita ottima ma anche ad una sicurezza di ottenere la migliore assistenza possibile sotto tutti i punti di vista. Per far questo è interesse della Direzione fare in modo che si instauri tra l'ospite e coloro che lo assistono un rapporto quotidiano di relazione continua in modo da essere sempre in grado di soddisfare tutti i bisogni dell'ospite stesso. Solo cercando di conoscere il più possibile (con le ovvie limitazioni di ogni comunità soprattutto se numerosa) le singole volontà di ogni ospite si può quantomeno sperare di offrire un servizio il più possibile personalizzato.

Gran parte del Personale di Villa S. Monica è da anni composto in maggior parte dalle stesse persone che sono in grado di conoscere bene gli ospiti che soggiornano presso di noi per periodi non troppo brevi. A garanzia di un ottimo servizio il Personale viene formato periodicamente all'interno della struttura secondo i metodi di lavoro sperimentati da anni. Ogni nuovo individuo che presta servizio presso la nostra struttura viene inserito nel gruppo di lavoro con l'obiettivo di formarsi in breve tempo in modo da poter offrire il meglio di sé stesso. Per quanto riguarda il Personale Infermieristico, Medico e Fisioterapico, è da anni attiva una metodologia di lavoro modificata di comune accordo con la Direzione al momento del bisogno ed integrata da materiale cartaceo idoneo (esempio: scale di valutazione, protocolli e procedure).

Per garantire il massimo servizio le cucine e tutte le procedure alimentari sono sottoposte al controllo HACCP come previsto dalla legge; il Personale lavora in condizioni di massima sicurezza sotto tutti i punti di vista come previsto dalla Normativa.

Indipendentemente dagli aspetti burocratici e legali che la nostra Casa di Riposo espleta e al di là di tabelle riportanti numeri e valutazioni riguardanti il nostro modo di lavorare, riteniamo che, la migliore dimostrazione di quanto sia elevato il nostro standard di qualità è data dal giudizio dei nostri ospiti e dei loro parenti.

Proprio per questo la Direzione da anni ha cercato di avere un orario di ricevimento dei parenti il più ampio possibile, per dar modo a tutti di comunicare alla Direzione eventuali lamentele e decidere insieme le forme migliori per risolvere qualsiasi problema.

PUBBLICAZIONE E DIVULGAZIONE DEL DOCUMENTO

La presente Carta Dei Servizi è consegnata e/o inviata via mail, fax o pec a Clienti e Ospiti al momento dell'Ammissione. Il documento viene aggiornato costantemente, al bisogno o con cadenza regolare. La Versione aggiornata è sempre disponibile sul sito internet delle RSA. Tale Documento è appeso in bacheca all'interno della struttura nella Sua ultima versione.

INDICE DELLE REVISIONI

Numero	Data Revisione e Pubblicazione	Data di Entrata in Vigore	Tipo di Modifiche
1	10/03/2021	15/03/2021	Modifica del Servizio di Effettuazione Prelievi e Esami Ematici, Aggiornamenti Vari.
2	27/08/2021	27/08/2021	Aggiornamenti Vari in considerazione del nuovo Accreditamento Regionale delle strutture Socio-Sanitarie.
3	09/09/2021	13/09/2021	Correzioni e aggiornamenti. Aggiornamento pubblicazione e divulgazione.

*Villa
S. Monica*