

## Residenza per la Terza Età



*Villa  
S. Monica*

**Carta dei Servizi**

## INDICE

### SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Carta dei Servizi</b> .....  | <b>1</b>  |
| <b>Indice</b> .....   | <b>2</b>  |
| <b>Premessa</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Informazioni sulla struttura</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Caratteristiche delle prestazioni</b> .....  | <b>4</b>  |
| <b>Servizi Erogati a tutti gli Ospiti</b> .....   | <b>4</b>  |
| <b>Ulteriori servizi Erogati ad Ospiti con Profilo Pubblico</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>Servizi Erogati a Ospiti con Profilo Pubblico inclusi nella Differenza tra corrispettivo Sociale del titolo di acquisto e la quota sociale determinata dalla RSA</b> ..... | <b>6</b>  |
| <b>Ospite con Profilo Privato, NON Autosufficiente</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>Ospite con Profilo Privato, Autosufficiente</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>Altre prestazioni di carattere alberghiero per tutti gli Ospiti (profilo pubblico e privato)</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>Servizi o Prestazioni Extra Individuali Su Richiesta del Singolo Ospite e relativo Costo</b> .....   | <b>8</b>  |
| <b>Conservazione Effetti personali</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>Modalità di accesso</b> .....  | <b>9</b>  |
| <b>Orari e tempi di erogazione del Servizio</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>Tariffe delle prestazioni</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>Assetto organizzativo interno</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>Procedure amministrative per la presa in carico</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>Ospite profilo Pubblico</b> .....  | <b>12</b> |
| <b>Ospite Non Autosufficiente o Autosufficiente a Profilo Privato</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>La diffusione delle informazioni</b> .....   | <b>12</b> |
| <b>Modalità e procedure per la presentazione di reclami</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>Riferimento alle clausole contrattuali e al rispetto della normativa</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>Pubblicazione E Divulgazione Del Documento</b> .....   | <b>14</b> |

## PREMESSA

La Carta dei Servizi si configura come un “contratto informato” che la RSA Villa Santa Monica adotta al fine di tutelare e garantire la trasparenza nell’erogazione dei servizi ai propri Ospiti. 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. Nell’adozione della Carta dei Servizi, la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni presenti nel Regolamento 2/R e la sua modifica 50/R del 2018 e dalle Leggi Regionali n.66/2008 (fondo per la non autosufficienza) e la Legge 82/2009 e sue successive modifiche ed integrazioni (Accreditamento Istituzionale) nonché delle delibere della Giunta Regionale in materia che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio sanitarie (dgr n.402/2004 e dgr n.995/2016) nonché il contratto sottoscritto in data 11.05.2017 con la Società della Salute della zona distretto Firenze Sud-Est.

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Villa S. Monica, è una struttura per Anziani sia NON Autosufficienti che Autosufficienti, presente nell’area fiorentina fino dalla metà degli anni ’60, autorizzata al funzionamento quale Residenza Sanitaria Assistenziale dal Comune di Bagno a Ripoli con autorizzazione definitiva Ordinanza n.288 prot. 27396 del 03/07/2006 per n.80 posti, convenzionata con l’Azienda Sanitaria di Firenze con contratto del 14/01/2022, ha un Atto di Impegno con il Comune di Firenze per n. 20 posti dal 01.01.1996 ed. è accreditata al SSN Regionale dal 20.09.2010 e 16 Posti per Ospiti Autosufficienti.

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 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   | <a href="mailto:mail@villasantamonica.it">mail@villasantamonica.it</a> |
| Webpage | <a href="http://www.villasantamonica.it">www.villasantamonica.it</a>   |



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

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.

La struttura dispone di: cucina interna, ambulatorio medico, palestra, stanza del parrucchiere, ufficio direzionale, amministrativo, di coordinamento, sala ristorante, verande, bar automatico, bagni assistiti, camera mortuaria, lavanderia.

Le camere, singole e doppie, sono dotate di pulsante di chiamata, televisore e bagno privato. Le camere singole sono dotate di presa telefonica collegata ad un centralino di tipo "passante" (possibilità di chiamare direttamente la camera dall'esterno).

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

Sale soggiorno, salottini, tavoli da gioco, ampi corridoi consentono di soggiornare piacevolmente in ogni stagione. La struttura è dotata di aria condizionata per l'estate.

L'impianto di videosorveglianza garantisce, nel pieno rispetto delle normative vigenti, una supervisione ed un controllo diurno e notturno in tutte le aree comuni. Direzione, Coordinatore Infermieristico e Responsabile Qualità collaborano al fine di valutare se e quando apportare migliorie agli ambienti. Il "grado di Soddisfazione" della Clientela, fondamentale elemento di valutazione del servizio offerto, viene valutato ogni due anni tramite un Questionario di Soddisfazione che tiene conto della valutazione del confort degli ambienti interni ed esterni e della qualità dei servizi offerti, esaminando ogni singolo aspetto della vita in struttura.

Sia per motivi di privacy che di riposo, l'ingresso ai reparti è consentito dalle h.09.30 e dalle h.11.30 e dalle h.15.00 alle h.18.00. Non è mai concesso l'accesso alla sala ristorante per motivi igienici. L'ingresso per visite svoltesi ai propri cari nelle aree comuni e all'esterno della Residenza è consentito dalle ore 09.00 alle ore 19.00. Il tutto ovviamente in periodo non pandemico.

## CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

### Servizi Erogati a tutti gli Ospiti

Rientrano in questo paragrafo i servizi erogati a tutte le tipologie degli Ospiti (Profilo Pubblico, Profilo Privato).

- **Assistenza Medica:** è garantita dal MMG (Medico di Medica Generale o di Famiglia) di libera scelta dell'Ospite, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r.t. n. 364 del maggio 2006 e sue integrazioni). I MMG sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale (d.g.r.t. 995/2016). Il MMG dell'Ospite è tenuto ad avere un apposito Registro Clinico (ai sensi dei requisiti organizzativi previsti dal regolamento 2/R del 2018), nel quale sono annotate le date delle prescrizioni effettuate, le considerazioni cliniche, la terapia, gli accertamenti diagnostici, le richieste di visite specialistiche, le prestazioni extra eseguite, le indicazioni del consulente specialista.
- **Assistenza Infermieristica:** comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, la somministrazione della terapia, la rilevazione periodica dei parametri, l'esecuzione degli accertamenti periodici prescritti, controllo dell'alimentazione e di diete particolari; il controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, i dati riportati nella cartella infermieristica ai sensi dei requisiti organizzativi previsti dal regolamento 2/R del 2018;
- **Assistenza Riabilitativa:** l'attività fisioterapica è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, attività motoria degli arti superiori, abilità manuale), o attuata, anche in collaborazione con l'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione e mobilizzazione generale e funzione psico-motoria;
- **Assistenza alla Persona:** comprende la cura dell'unità paziente, l'aiuto nell'igiene personale e abbigliamento, taglio delle unghie mani e piedi (l'eventuale chiamata di un podologo è a carico dell'Ospite), la somministrazione dei pasti con eventuale assistenza e la sorveglianza. Inoltre l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'accompagnamento del paziente negli spostamenti all'interno del reparto, utilizzo di ausili prescritti;
- **Attività di Animazione:** per questi utenti rappresenta un momento importante nella giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione. Dato che si tratta di pazienti in

degenza prolungata, l'attività di animazione prevede una valutazione dell'Ospite in base a quello che è il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'ambiente familiare e di vita, l'attività lavorativa svolta, i problemi attuali medici e funzionali, le aspettative presenti. Importanti sono inoltre momenti particolari durante l'anno, come festività e ricorrenze che saranno celebrate coinvolgendo tutti gli Ospiti.

La Struttura inoltre:

- a) predispone e rende attivi per ciascun Ospite, programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo;
- b) in caso di necessità, a contatta il MMG dell'assistito o il medico della continuità assistenziale;
- c) provvedere all'organizzazione del trasporto di assistiti deambulanti per visite/prestazioni sanitarie, avvisandone i familiari e in caso di impossibilità da parte di questi a provvedere all'accompagnamento dell'Ospite **con costi non a carico della struttura e previo preavviso scritto di almeno 15gg con eventuale costo a carico dell'assistito**;
- d) in caso di malattia, presta all'assistito tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza nella Struttura;
- e) cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali di Fascia Mutuabile (Fascia A) prescritti dal medico curante, adottando la modalità di erogazione diretta da parte del servizio farmaceutico aziendale (ASL) che ne assicura la consegna secondo gli accordi tra l'Azienda USL competente e la struttura, senza oneri a carico della stessa. I Medicinali di Classe A sono quelli iscritti nel prontuario terapeutico dell'Azienda Sanitaria che l'azienda rende disponibili per gli Ospiti NON autosufficienti della Struttura Residenziale senza alcun onere per l'assistito.
- f) su disposizione del medico curante o in caso di ricovero d'urgenza, organizza il trasporto in ospedale dell'assistito;
- g) segue, per ciascun assistito, la dieta prescritta dal medico curante, in particolare, con costi a carico del Servizio Sanitario Nazionale, nel caso di diete particolari previste dai LEA;
- h) rispetta quanto previsto dalle Linee di indirizzo regionali per la ristorazione assistenziale;
- i) in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita dell'assistito, avvisa i familiari, l'amministratore di sostegno o, in loro assenza, l'operatore sociosanitario territoriale che lo ha in carico;
- j) si è dotata dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito, ecc. in numero congruo rispetto delle esigenze effettive, previa disponibilità;

### Ulteriori servizi Erogati ad Ospiti con Profilo Pubblico

Le caratteristiche delle prestazioni, che la struttura garantisce ai propri Ospiti, corrispondono a quelle riferite alla tipologia di non autosufficienza stabilizzata conforme alla tipologia base C.R.T. 311/98 prevista dalla delibera della giunta regionale 402/2005). Oltre ai servizi precedentemente elencati ("Servizi Erogati a tutti gli Ospiti"):

- Servizio di Taglio Capelli (Parrucchiere): È incluso il lavaggio e taglio una volta al mese. Sono a carico dell'Utente eventuali altre prestazioni (Colore, Permanente);
- Servizio di Podologo: una prestazione mensile, secondo indicazione infermieristica;

La Residenza, per l'erogazione delle prestazioni in favore degli Ospiti che accedono tramite le modalità previste dalla Legge Regionale 66/2008 (fondo per la non autosufficienza), ha sottoscritto in data 14/01/2022 con la SdS zona distretto Firenze Sud Est e la USL Toscana Centro, il contratto ai sensi della delibera regionale n. 995/2016. Al tal fine la struttura (punto 4 del contratto "tutela della salute"):

- a) predispone e rende attivi per ciascun Ospite, programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente (PAI);
- b) effettua, su prescrizione del medico di medicina generale, i prelievi ematici e ad organizza il trasporto dei campioni secondo le modalità concordate con i servizi sanitari distrettuali, **con costi non a carico della struttura**;

## Servizi Erogati a Ospiti con Profilo Pubblico inclusi nella Differenza tra corrispettivo Sociale del titolo di acquisto e la quota sociale determinata dalla RSA

La quota sociale determinata dalla struttura a copertura dei servizi alberghieri e socio sanitari complessivamente offerti e derivanti dalle nostre caratteristiche strutturali- ambientali e dal nostro modello organizzativo è di € 62,50 al giorno.

La differenza di € 9,00 rispetto al Corrispettivo Sociale determinato dalla Zona Firenze Sud-Est della USL Toscana Centro pari a 53,50. Tale differenza obbligatoria per tutti gli Ospiti è motivata per i seguenti servizi indivisibili:

- Cucina interna alla struttura con Operatori dipendenti e prodotti selezionati;
- Lavanderia e Guardaroba interna alla struttura con Operatori addetti al lavaggio della biancheria intima e Lavanderia Esterna per la Biancheria Piana;
- Coordinamento Infermieristico, non previsto dall'attuale normativa, ma deciso dalla Direzione in quanto rappresenta un importante figura organizzativa finalizzata, sia alla gestione e allo sviluppo di tutte le procedure mirate al raggiungimento dei requisiti necessari ad erogare una buona qualità di assistenza e quindi finalizzati al mantenimento degli standard e requisiti determinati per l'accreditamento istituzionale, sia alla gestione del personale socio sanitario;
- Aria Condizionata centralizzata in tutti gli ambienti non prevista nei requisiti strutturali;
- Sistema di Videosorveglianza nelle aree comuni interne e esterne;
- Connessione Wi-Fi per Ospiti;
- Camera Mortuaria;
- Posteggio privato e videosorvegliato;

## Ospite con Profilo Privato, NON Autosufficiente

Agli Ospiti con profilo privato sono erogati tutti i Servizi inclusi nel paragrafo (*"Servizi Erogati a tutti gli Ospiti"*). Sono inclusi nella retta privata i seguenti servizi:

- Cucina interna alla struttura con operatori dipendenti e prodotti selezionati;
- Lavanderia e Guardaroba interna alla struttura con Operatori addetti al lavaggio della biancheria intima e Lavanderia Esterna per la Biancheria Piana;
- Coordinamento Infermieristico, non previsto dall'attuale normativa, ma deciso dalla Direzione in quanto rappresenta un importante figura organizzativa finalizzata, sia alla gestione e allo sviluppo di tutte le procedure mirate al raggiungimento dei requisiti necessari ad erogare una buona qualità di assistenza e quindi finalizzati al mantenimento degli standard e requisiti determinati per l'accreditamento istituzionale, sia alla gestione del personale socio sanitario
- Aria Condizionata centralizzata in tutti gli ambienti;
- Sistema di Videosorveglianza nelle aree comuni interne e esterne;
- Connessione Wi-Fi gratuita per Ospiti;
- Camera Mortuaria;
- Posteggio privato e videosorvegliato;
- Presidi per l'incontinenza secondo indicazione Ditta Tena;

La struttura inoltre:

- cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali di fascia C, prescritti dal medico curante, con costo a carico dell'Ospite
- è dotata dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito. Tali presidi se non garantiti dal SSN sono a carico dell'Ospite.

## Ospite con Profilo Privato, Autosufficiente

Agli Ospiti con profilo privato sono erogati tutti i Servizi inclusi nel paragrafo (*"Servizi Erogati a tutti gli Ospiti"*). Sono inclusi nella retta privata i seguenti servizi:

- Cucina interna alla struttura con operatori dipendenti e prodotti selezionati;
- Lavanderia e Guardaroba interni alla struttura con Operatori addetti al lavaggio della biancheria intima e Lavanderia Esterna per la Biancheria Piana;
- Coordinamento Infermieristico, non previsto dall'attuale normativa, ma deciso dalla Direzione in quanto rappresenta un importante figura organizzativa finalizzata, sia alla gestione e allo sviluppo di tutte le procedure mirate al raggiungimento dei requisiti necessari ad erogare una buona qualità di assistenza e quindi finalizzati al mantenimento degli standard e requisiti determinati per l'accreditamento istituzionale, sia alla gestione del personale socio sanitario
- Aria Condizionata centralizzata in tutti gli ambienti;
- Sistema di Videosorveglianza nelle aree comuni interne e esterne;
- Connessione Wi-Fi gratuita per Ospiti;
- Camera Mortuaria;
- Posteggio privato e videosorvegliato;
- Presidi per l'incontinenza secondo indicazione ditta Tena;

La struttura inoltre:

- cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali in Fascia C, prescritti dal medico curante, con costo a carico dell'ospite
- è dotata dei presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozzine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, sponde, materassi e cuscini antidecubito. Tali presidi se non garantiti dal SSN sono a carico dell'Ospite.

## **ALTRE PRESTAZIONI DI CARATTERE ALBERGHIERO PER TUTTI GLI OSPITI**

### **(PROFILO PUBBLICO E PRIVATO)**

- Camera singola o doppia con TV e WIFI ed uso degli spazi comunitari interni ed esterni (salvo specifiche direttive volte alla salvaguardia della salute comunitaria). La camera singola può essere personalizzata dall'Ospite a Suo piacimento, nel rispetto delle normative di sicurezza imposte dalla Legge e previa autorizzazione delle Direzione;
- Accoglienza personalizzata dell'Ospite organizzata secondo una procedura specifica 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.
- 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
- 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;
- Lavaggio della Biancheria PIANA di uso corrente (lenzuola, federe, tovaglie, tovaglioli) da parte della ditta esterna;
- Lavaggio Biancheria INTIMA Personale, da parte della lavanderia interna della struttura.
- Impianti di Climatizzazione centralizzati attivati o disattivati per garantire un clima interno idoneo alla salute degli Ospiti in orari appositamente programmati nel rispetto del microclima previsto dalla Normativa Vigente;

- Conservazione e ritiro di corrispondenza Postale. La Corrispondenza intestata all'Ospite con o senza il servizio di raccomandazione, viene ritirata e conservata presso la RSA, nell'ufficio amministrativo che si occupa della conservazione della stessa senza alcun onere.
- Custodia valori personali;
- 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; in tempi non pandemici un gruppo di preghiera inviato dalla Curia celebrava la Santa Messa in una delle sale soggiorno. Ad oggi il parroco di zona viene contattato dalla Direzione per la celebrazione della Santa Messa oppure direttamente dai privati per eventuali richieste specifiche. Nessun Credo Religioso viene ostacolato ovviamente nel rispetto della vita comunitaria.

## SERVIZI O PRESTAZIONI EXTRA INDIVIDUALI SU RICHIESTA DEL SINGOLO

### OSPITE E RELATIVO COSTO

- Il servizio di Lavanderia interno alla Residenza con Operatori specificatamente addetti, al prezzo a forfait di € 70,00 al mese. prevede il ritiro, il lavaggio, l'asciugatura e stiratura di tutti i capi di abbigliamento lavabili ad acqua di proprietà dell'Ospite e contrassegnati da un numero precedentemente assegnato. Il lavaggio viene eseguito secondo Normativa vigente utilizzando prodotti antibatterici in lava-centrifughe professionali. È esclusa da tale servizio e quindi inclusa nella retta, il lavaggio della biancheria intima (pigiami, camicie da notte, canottiere, calze) e la biancheria piana.  
In caso di rifiuto ad usufruire del servizio, sarà compito del Cliente provvedere al ritiro degli indumenti sporchi, al relativo lavaggio e alla riconsegna del vestiario alla RSA tre volte la settimana. Giorni del ritiro/consegna: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 14.00 alle ore 15.00.
- Servizio di parrucchiere per uomo e donna una volta ogni due settimane secondo prezzario ritirabile presso gli uffici amministrativi.
- L'invio di eventuale documentazione o corrispondenza postale conservata presso gli uffici amministrativi così come per gli effetti personali prevede l'addebito di € 7,00 più l'addebito di tutte le spese di spedizione a seconda del servizio richiesto;
- Servizio di ritiro e consegna quotidiani o riviste, € 20.00/Mese oltre al prezzo degli articoli richiesti;
- Servizio di Consegna ricette, ritiro farmaci (Entro 24H) e emissione di regolare fattura intestata all'Ospite di Farmaci di Fascia C (Non Mutuabili): € 40.00/Mese a Forfait; **In caso di rifiuto alla fruizione di tale servizio, il Parente o ADS, si impegna a fornire alla RSA i farmaci richiesti dal MMG entro 24H dall'emissione della ricetta ritirandola personalmente e recapitando i farmaci in RSA. Eventuali mancanze saranno segnalate in Diaria dell'Ospite per sollevare da qualsiasi responsabilità la RSA dalla mancanza dei farmaci suddetti.**
- Accompagnamento a Visite Mediche: previa richiesta scritta antecedente di almeno 15gg. dalla data di esecuzione delle Visite Mediche o Specialistiche, la RSA mette a disposizione un addetto che accompagnerà l'Ospite alla Visita. L'addetto si limiterà alla consegna della modulistica richiesta e al ritiro di eventuali referti. Il prezzo di tale servizio è di 30.00€/H;
- Richiesta, per iscritto di riproduzione della documentazione riguardante l'Ospite, Verranno addebitati i costi di riproduzione dei documenti richiesti ed i diritti di segreteria (€ 30.00 se l'ospite è degente, euro 60.00 se dimesso da oltre 6 mesi);
- Prenotazione, esecuzione, consegna e ritiro referti di Esami Ematici eseguiti in regime privato tramite Synlab: Costo della prestazione secondo prezzario Synlab;
- Ritiro accettazione, preparazione materiale, consegna campioni ematici presso il Laboratorio USL Territoriale e ritiro dei referti: € 12.00 oltre all'eventuale costo del prelievo se non esente;



- Prenotazione Visita Medica o Specialistica: la prenotazione delle Visite Mediche/Specialistiche tramite i canali definiti dalla USL Toscana Centro, € 25.00. Occorre essere in possesso di regolare ricetta medica emessa da un Medico USL;
- Esecuzione Cambio Medico e/o rinnovo domicilio Sanitario Ospite tramite presentazione della modulistica presso la Palazzina Ospedaliera da un Ns. addetto, € 20.00;

## **CONSERVAZIONE EFFETTI PERSONALI**

Trascorsi 15gg della dimissione dell'Ospite dalla RSA, la Direzione non è tenuta alla conservazione degli oggetti personali e/o vestiario di proprietà dell'Ospite. Eventuali mancati ritiri che genereranno un costo di gestione e smaltimento saranno conteggiati nel conteggio finale.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

Le modalità di accesso alla struttura differiscono se l'Ospite entra, a titolo privato, sia per posti per autosufficienti sia per i posti in RSA, oppure tramite i servizi territoriali competenti, ai sensi del contratto sottoscritto con la SdS zona distretto Firenze sud-est.

Per l'accesso alle prestazioni l'Ospite Privato (autosufficiente o non autosufficiente) o il proprio referente deve compilare apposita domanda di ammissione, preventivamente ritirata presso gli uffici della struttura, o ricevuta via mail, o scaricata dal sito Internet della Casa di Riposo.

La domanda compilata, con allegata la relazione sanitaria compilata dal medico di famiglia, deve essere riconsegnata alla Direzione (a mano, via mail, o tramite servizio postale) che provvede a collocarla nella lista cronologica di attesa della struttura.

L'accesso dell'Ospite, destinatario delle prestazioni, ai sensi dell'art.8 della legge regionale 66/2008, deve essere autorizzato dall'invio alla nostra struttura della autorizzazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei competenti servizi sociosanitari territoriali.

Nell'impegnativa modulo devono essere presenti i seguenti documenti:

- a) Il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP), rilasciato dalla UVM competente, contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- b) Le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- c) Il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- d) Il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto;

A tutti gli Ospiti o ai loro referenti al momento dell'accesso in struttura vengono consegnati i seguenti documenti: Regolamento Interno, Carta dei Servizi, Codice Etico e Regolamento Tutela Ospiti, nota riassuntiva della documentazione da consegnare alla Direzione (codice fiscale, tessera sanitaria, PAP se dovuto, 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 e degli eventuali extra.

## **ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La Direzione è sempre disponibile al colloquio con gli Ospiti e con i loro familiari. I parenti in tempi non pandemici, possono essere ricevuti, preferibilmente su appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00, il sabato dalle ore 09.30 alle ore 11.00 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.

La “**Giornata Tipo**” degli Ospiti è così organizzata:

- Ore 7,30 circa: Sveglia degli ospiti, igiene quotidiana e cura della persona
- Ore 8,00-8,30 circa: Colazione in camera
- Dalle ore 9,30 circa: Attività di socializzazione e animazione secondo il piano settimanale delle attività e nel rispetto dei PAI; attività di fisioterapia secondo il programma settimanale per la realizzazione delle attività previste nei singoli PAI
- Ore 10.00 circa: somministrazione bevande
- Ore 12,00 circa: Pranzo degli ospiti in sala ristorante e in camera per chi è allettato
- Ore 13,00 circa: Riposo pomeridiano
- Ore 15,00 circa: somministrazione bevande agli ospiti e merenda
- Ore 15,30-17.30 circa: Attività di socializzazione e animazione secondo il piano settimanale delle attività e nel rispetto dei PAI; attività di fisioterapia in palestra secondo il programma settimanale per la realizzazione delle attività previste nei singoli PAI.
- Ore 18,00 circa: cena degli ospiti in sala ristorante e in camera per chi è allettato
- Dalle ore 19.30 circa: Preparazione per il riposo notturno

## TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

**Per le prestazioni a favore degli Ospiti con Profilo Pubblico**, che accedono alla struttura tramite le modalità previste dal contratto sottoscritto dalla nostra struttura in data 14/01/2022 con la SdS zona distretto Firenze Sud Est, ai sensi della delibera regionale n. 995/2016, la Struttura riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell’Azienda e da una quota sociale in tutto o in parte a carico e corrisposta dall’assistito, secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie.

Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo d’acquisto: € 53,32 al giorno, così come definita dalla Regione Toscana.  
Il corrispettivo di parte sociale del titolo d’acquisto: € 53,50 al giorno, a carico del Comune di residenza dell’Ospite, al lordo della compartecipazione dello stesso.

La quota sociale determinata dalla struttura è pari a € 62,50 al giorno in camera doppia, così come indicata nel portale regionale.

La differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l’importo del titolo di acquisto a carico del Comune di Residenza dell’assistito, al lordo della compartecipazione dello stesso, **pari a € 9 al giorno è a carico dell’assistito.**

L’eventuale richiesta di una sistemazione in camera singola, comporta un aggravio di spesa da addebitare sulla retta personale di € 17,50 al giorno.

**Per gli Ospiti con Profilo privato NON autosufficienti**, la Retta giornaliera varia da € 130,00 a € 150,00 al giorno. Sono escluse dalla retta:

- eventuali prestazioni sanitarie (visita mediche specialistiche, dermatologo, dentista, oculista ecc.);
- i Servizi o Prestazioni Extra Individuali Su Richiesta del Singolo Ospite e relativo Costo;

**Per gli Ospiti con Profilo Privato Autosufficienti** la Retta giornaliera viene definita dalla RSA in accordo con i Parenti, in relazione al grado di autosufficienza dell’Ospite. Sono esclusi dalla retta:

- eventuali prestazioni sanitarie (visita mediche specialistiche, dermatologo, dentista, oculista ecc.);
- i Servizi o Prestazioni Extra Individuali su Richiesta del Singolo Ospite e relativo Costo.

Per gli Ospiti a Profilo Privato, la determinazione di Autosufficienza o Non Autosufficienza, è redatta dal Coordinatore Infermieristico dopo valutazione delle scale di valutazione (esempio ADL e IADL) apposite per stabilire il livello di autosufficienza).

## ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

L'organizzazione della nostra Residenza rispetta i requisiti organizzativi e gli standard di ore annue del Personale riferito al modulo base, previsti dal Regolamento 2/R e 50/R del 2018.

La struttura ai fini dell'Accreditamento Istituzionale si è dotata di documenti, procedure previsti dai Requisiti Generali (Regolamento 86/R 20210 e successive modifiche) e dai Requisiti Specifici (delibere giunta regionale 285 e 289 del 2021).

La dotazione complessiva del nostro Personale, risponde ai parametri richiesti dalla Normativa Vigente. I turni di lavoro delle varie professionalità sono messi in atto partendo dai bisogni dell'Ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità sono riportate nel Regolamento interno della struttura, in questa carta riportiamo per sommi capi i vari livelli professionali in particolare:

- **Il Direttore**, è in possesso delle competenze di tipo gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede l'art 19, comma 4 del regolamento 2/R del 2018;
- **Il Responsabile della Qualità**
- **Il Coordinatore Infermieristico**
- **Il Personale addetto alle attività socio-assistenziali** corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 18, comma 2 del Regolamento 2/R del 2019, in specifico:
  - a. Addetto di base (ADB)
  - b. Operatore Socio Sanitario (OSS)
  - c. Educatore professionale animatore
  - d. Infermiere
  - e. Fisioterapista

Per queste figure escluso le professioni Infermieristiche, sono garantite dalla cooperativa NOI ASSISTENZA con la quale la nostra struttura ha un contratto di appalto

- **il Personale addetto ai Servizi Generali**
  - a. Personale Amministrativo
  - b. Personale addetto alla cucina
  - c. Addetti alle pulizie degli ambienti e locali
  - d. 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 della propria professionalità, come precisato nel Contratto di Appalto, si impegnano a collaborare, 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.

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.

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.

Per garantire il massimo servizio la cucina e tutte le procedure alimentari sono sottoposte al controllo HACCP come previsto da Normativa. Tutto 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.

## **PROCEDURE AMMINISTRATIVE PER LA PRESA IN CARICO**

### **Ospite profilo Pubblico**

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione che viene valutato dal Team Multidisciplinare della RSA che decide in merito. È anche predisposto un modulo-contratto di natura privatistica, prevista dalla d.g.r.t.n. 955/2016, per il pagamento da parte dell'Ospite o del suo Rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene a seguito:

- della Valutazione positiva della domanda di ammissione da parte del Team Multidisciplinare della RSA
- della disponibilità del posto letto nel reparto idoneo alla situazione dell'Ospite;
- della ricezione della modulistica compilata e firmata dal Parente, ADS dell'Ospite e relativo versamento del Deposito Cauzionale;

L'impegnativa prodotta dalla USL riporta, tra le informazioni necessarie anche:

- il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;
- le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;
- il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto;
- il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto.

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici competenti richiedendo regolare impegnativa.

### **Ospite Non Autosufficiente o Autosufficiente a Profilo Privato**

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione che viene valutato dal Team Multidisciplinare della RSA che decide in merito. È anche predisposto un modulo-contratto di natura privatistica, prevista dalla d.g.r.t.n. 955/2016, per il pagamento da parte dell'Ospite o del suo Rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene a seguito:

- della Valutazione positiva della domanda di ammissione da parte del Team Multidisciplinare della RSA
- della disponibilità del posto letto nel reparto idoneo alla situazione dell'Ospite;
- della ricezione della modulistica compilata e firmata dal Parente, ADS dell'Ospite e relativo versamento del Deposito Cauzionale;

## **LA DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI**

La struttura in base alle determinazioni della Regione Toscana è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri e con l'agenzia sanitaria regionale.

La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli ospiti e ai loro rappresentanti legali e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'Accreditamento.

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono fornite dal MMG scelto dall'ospite, dall'Infermiere Coordinatore e dal Personale Sanitario.

Tutte le informazioni relative alla normativa regionale a cui fa riferimento la nostra carta dei servizi possono essere trovate presso il sito della Regione toscana [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it) nella sezione "leggi, atti e normative".

Sul Ns sito, nella sezione documenti, è inoltre possibile reperire la seguente modulistica:

- Carta dei servizi, nella sua ultima versione;
- Regolamento interno nella sua ultima versione;
- Informativa sul trattamento dei Dati Personali;
- Modulo per presentazione reclami;

## **MODALITÀ E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI**

L'Ospite o chi per esso, nelle modalità previste nel Regolamento tutela Ospite, può presentare al Direttore e/o al Responsabile della Qualità, per iscritto, segnalazioni di disservizio o reclami qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che gli abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni descritte nel presente documento. Il Direttore e/o il Responsabile per la Qualità sarà garante del corretto e rapido e corretto sviluppo del procedimento e dell'invio della risposta all'Ospite o chi per esso. In particolare:

- Il reclamo può essere presentato mediante la compilazione di apposito modulo disponibile sul sito internet e/o presso gli uffici della struttura. Non verranno accettati reclami relativi a fatti accaduti da oltre 20gg o reclami segnalati in modo non corretto.
- Qualora i reclami non trovino immediata soluzione, il Direttore e/o il Responsabile della Qualità hanno a disposizione 30 giorni a decorrere dalla data di presentazione del reclamo per fornire un'adeguata risposta all'Ospite o chi per esso;
- Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.

## **RIFERIMENTO ALLE CLAUSOLE CONTRATTUALI E AL RISPETTO DELLA NORMATIVA**

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentativi a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta.

Tale adempimento si intende delegato anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o parte, l'esecuzione dei servizi della struttura.

La struttura è tenuta a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva).

La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 ha predisposto idoneo piano di emergenza.

## **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.

| <b>Numero</b> | <b>Data Revisione</b> | <b>Data di<br/>Entrata in<br/>Vigore</b> | <b>Autore della<br/>Revisione</b> | <b>Autorizzazione alla Pubblicazione</b>                                |
|---------------|-----------------------|--|-----------------------------------|---|
| <b>1</b>      | 10/03/2021            | 15/03/2021                               | Responsabile<br>Qualità           | La Direzione  |
| <b>2</b>      | 19/05/2022            | 22/08/2022                               | Responsabile<br>Qualità           | La Direzione, Vedi Riunione del 18/08/2022,<br>Registrata il 26/08/2022 |

*Villa  
S. Monica*