



**CARTA DEI SERVIZI**

**CODICE: D/ 01.01**  
**REV. 10 DEL**  
**02/01/2025**  
**Pag. 1 a 19**

*Carta dei servizi*



## **CONTENUTI**

### **PREMESSA**

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 conto anche delle indicazioni presenti nel D.P.G.R n. 2/R del DPRG 50/R del 2018 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.

La Carta dei Servizi si configura come un "contratto informato" che la RSA Villa Laura stipula con gli 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

#### **Indice:**

1. Presentazione della residenza
2. Principi fondamentali
3. Informazioni generali
4. Caratteristiche delle prestazioni
  - A. Prestazioni sanitarie del titolo di acquisto sanitario
  - B. Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale
  - C. Servizi socio sanitari e alberghieri previsti nella quota sociale della struttura
  - D. Pacchetto di servizi aggiuntivi non inclusi nella quota sociale della struttura
  - E. Ulteriori prestazioni
5. Modalità di accesso, orari e tempi di erogazione del servizio
6. Tariffe delle prestazioni
7. Organizzazione interna
8. Procedure amministrative per la presa in carico dell'Ospite
9. Diffusione delle informazioni
10. Modalità e procedura per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti o loro familiari
11. Contratto di lavoro applicato e adempimenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro

## 1 Presentazione



Villa Laura è una Residenza Sanitaria Assistenziale per persone ultrasessantacinquenni non autosufficienti autorizzata per 61 posti letto (prot n. 42 del 26/10/2005 e prot. n. 50 del 5/12/2005), accreditata come da L. r. 82/09. Inoltre ha stipulato un accordo contrattuale con L'Azienda Sanitaria di Firenze.

✓ La struttura è immersa nel verde e circondata da un giardino privo di barriere architettoniche ed attrezzato per attività e passeggiate all'aperto.

✓ Gli spazi comuni sono ampi e luminosi dotati di impianto di climatizzazione, arredati con eleganza e stile compatibilmente con le esigenze dettate dalla funzionalità. E' presente una palestra dotata di attrezzature finalizzate alla fisioterapia anche post-operatoria.

✓ La cucina è interna a gestione diretta per offrire pasti che seguono le diete

individuali degli ospiti con prodotti di prima qualità. Inoltre vengono organizzati mensilmente pranzi a tema (pizza, paella, ecc.) per favorire la socializzazione fra gli ospiti e per gustare sapori diversi.

✓ All'interno delle nostre attività abbiamo attivato progetti finalizzati a migliorare la qualità della vita dell'ospite e della famiglia, che prevedono la collaborazione di animatori, fisioterapisti e associazioni di volontariato.

✓ L'assistenza infermieristica viene garantita giorno e notte da personale qualificato e attento alle esigenze di ogni ospite.

✓ 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, continuativa e personalizzata e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari ed il territorio.

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

## 2 Principi Fondamentali

### Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali e sono garantiti in maniera continuativa nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

### Partecipazione

L'R.S.A. Villa Laura garantisce agli utenti la partecipazione a regime di gestione del servizio anche attraverso forme di collaborazione con le associazioni di volontariato al fine di creare partecipazione e scambio tra ambiente interno ed esterno creando progetti collettivi.



### Eguaglianza

L'R.S.A. Villa Laura si impegna a garantire l'erogazione dei propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. In particolare, tutto il personale operante all'interno della struttura assicura di rispettare e garantire a tutti gli ospiti le prestazioni sanitarie.

### Codice Etico

L'R.S.A. Villa Laura ha adottato il Codice Etico al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei principi ai quali la stessa si ispira per raggiungere i propri fini istituzionali, adottando procedure e comportamenti atti a prevenire attività illecite o illegittime, migliorare l'efficienza e l'efficacia dell'attività svolta dalla RSA per garantire il soddisfacimento dei bisogni dei destinatari.

Il Codice Etico rappresenta l'insieme dei valori e dei principi che orientano, regolano e guidano il comportamento e l'agire professionale di tutti i soggetti, a tutti i livelli di responsabilità che operano all'interno della RSA. Le regole in esso contenute integrano il comportamento che tutti coloro che operano per il raggiungimento degli obiettivi della RSA (dipendenti e collaboratori) sono tenuti ad osservare in virtù delle leggi vigenti, civili e penali, e degli obblighi contrattuali.



## **3 Informazioni generali**

### Recapiti telefonici:

Centralino: 055/8364221 o 055/8364461

Fax: 055/8364157

E-mail: villalaura@misericordia.firenze.it

### Sede operativa:

Via di Molino del Piano, 35/A

Pontassieve (FI)

### Sede legale:

Piazza Duomo, 20 Firenze.

Per visitare la struttura, il personale amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 previo appuntamento.

### **L'R.S.A. Villa Laura garantisce agli utenti le seguenti prestazioni/comfort:**

- ✓ Assistenza Infermieristica 24 ore su 24 da parte di personale qualificato
- ✓ Assistenza di base, prestata da operatori qualificati (ADB, OSS, OSSS)
- ✓ Assistenza Fisioterapica e di riabilitazione motoria con formulazione di percorsi personalizzati
- ✓ Attività di animazione con personale qualificato
- ✓ Organizzazione di spettacoli di intrattenimento
- ✓ Funzioni Religiose
- ✓ Servizio lavanderia di tutti gli indumenti oltre al lavaggio e fornitura di lenzuola e asciugamani
- ✓ Diete personalizzate a seconda delle esigenze nutrizionali
- ✓ Colazione, pranzo, merenda e cena vengono interamente preparati dai nostri cuochi
- ✓ Servizi Accessori (punto ristoro, giornali e riviste, TV LCD e telefoni in tutte le camere, WI-FI, luce notturna in tutte le camere, possibilità di usare le cuffie per guardare la TV)
- ✓ Inoltre gli ospiti possono usufruire dei Medici di Medicina Generale in convenzione con Asl che operano presso la struttura (se si effettua il cambio del Medico)



### **Sistemazione / comfort**

Le camere doppie e singole sono molto confortevoli e dotate di servizio igienico proprio con appositi ausili per portatori di handicap.

Ogni camera dispone di impianto di climatizzazione, telefono e tv.

Ogni letto ha una luce propria e campanello di allarme.

L'Ospite ha la possibilità di personalizzare la stanza con foto, quadri, oggetti o piccoli complementi di arredo.

Gli ospiti possono fruire degli spazi comuni interni, sala tv, sala pranzo, sala ricreativa, palestra, Chiesa, elegantemente rifiniti attraverso arredi concepiti per la nostra utenza. La Villa è dotata di ampi spazi esterni dove è possibile soggiornare con i propri familiari o accompagnati dagli operatori.

L'ospite può entrare ed uscire ad ogni ora, previa segnalazione su un apposito registro posto in amministrazione.





## 4 Caratteristiche delle prestazioni

Le caratteristiche delle nostre prestazioni corrispondono a quelle di base previste dalla normativa regionale per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento istituzionale e definite nel titolo di acquisto SANITARIO e nel titolo di acquisto SOCIALE (d.g.r. 995/2016). Inoltre la struttura garantisce ulteriori prestazioni che sono sotto riportate e comprese nella nostra quota sociale.

### A. Prestazioni sanitarie previste nel titolo di acquisto sanitario

La Struttura è organizzata per dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato, alle prescrizioni mediche ed a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Ogni figura professionale, in base al proprio ambito di competenza, utilizza la cartella personale e informatizzata per ogni ospite, al fine di registrare dati, valutazioni ed annotazioni utili all'assistenza personalizzata per il singolo ospite da parte dell'equipe multidisciplinare.

Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

La quota di parte sanitaria comprende i costi del personale di assistenza ed i materiali sanitari così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Nello specifico la quota di parte sanitaria include:

#### Assistenza alla persona

Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale, nel rispetto di specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite laddove non è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'operatore socio sanitario aiuta il paziente nell'igiene personale, nella vestizione/svestizione, nell'alzata, nella mobilizzazione, nella somministrazione dei pasti, esegue gli schemi di posizionamento, utilizza gli ausili prescritti, si occupa della sorveglianza e tiene in ordine l'unità di vita dell'ospite.

#### Assistenza infermieristica

Comprende tutte le attività proprie del profilo professionale, in particolare: nursing di ogni ospite, somministrazione terapia, rilevazione dei parametri vitali, controllo dell'alimentazione e di diete particolari, monitoraggio della diuresi e dell'evacuazione, controllo dell'integrità cutanea e dei corretti posizionamenti, prevenzione di eventi critici. **L'assistenza infermieristica viene garantita 24 ore su 24 per tutti gli ospiti nonostante che la normativa regionale non lo renda obbligatorio.**

### Assistenza Medica

L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale scelto dall'ospite o dalla persona referente. Il Medico di Medicina Generale di libera scelta è responsabile della tenuta del Diario clinico dell'ospite, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (delibera G.R 364/06).

Gli ospiti usufruiranno di tutte le prestazioni sanitarie presenti sul territorio e proprie del Servizio Sanitario Nazionale.

Tutte le prestazioni che Villa Laura non può erogare sono comunque garantite mediante consulenti e strutture esterne.

#### Informazioni ai familiari/tutori

- I familiari hanno la facoltà di partecipare alle visite mediche dei loro congiunti.
- Nelle RSA toscane non è prevista la figura del Direttore sanitario e di conseguenza non è prevista la tenuta della Cartella Clinica propria delle strutture sanitarie ospedaliere ed extra ospedaliere.
- In qualunque momento, l'ospite o gli aventi diritto, possono richiedere di visionare la cartella personale dell'ospite.

### Assistenza Fisioterapica

Il terapeuta della riabilitazione è presente dal lunedì al venerdì. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in base agli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale e Riabilitativo Individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la mobilizzazione passiva. Grazie alla collaborazione tra fisioterapista e animatori, viene eseguita anche ginnastica di gruppo, con finalità di riattivazione e mobilizzazione generale e funzione psicomotoria.





## **B. Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale previste dal D.G.R. 995/2016 (corrispettivo sociale)**

Gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono riportati nel D.G.R.T. n. 995/2016. Sono da considerarsi compresi nella quota sociale le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, al vitto, al parrucchiere e al podologo (una prestazione mensile per ciascuno), al materiale igienico sanitario che non è compreso nella quota di parte sanitaria.

Inoltre comprende il costo del personale che svolge attività di **Animazione e Socializzazione** al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nei Piani Assistenziali Individualizzati (PAI). L'attività di animazione e socializzazione prevede una valutazione dell'ospite in base alla sua storia di vita, alla professione svolta, all'ambiente familiare, agli hobby e le proprie aspettative. Il programma delle attività svolte in struttura tengono conto anche degli interessi e delle abilità dei singoli ospiti. Intendiamo stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali del Comune, siano esse scolaresche, associazioni di volontariato, gruppi, istituzioni, al fine di poter favorire un'intensa collaborazione ed integrazione con il territorio.

## **C. Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura**

Accoglienza personalizzata dell'ospite in RSA e realizzazione dei Piani Assistenziali Individualizzati secondo un modello organizzativo che prevede la consulenza del MMG ed altre figure professionali dell'equipe multidisciplinare.

**Coordinamento infermieristico:** la nostra organizzazione prevede la presenza di un coordinatore che ha il compito di: organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, garantire l'applicazione delle buone pratiche, gestione del rischio al fine di fornire la migliore sicurezza possibile per l'ospite, sviluppare le risorse umane sia attraverso la formazione che attraverso interventi volti ad aumentare la motivazione, supervisionare, verificare e valutare il lavoro dell'equipe.

### **Elenco dei servizi:**

- ✓ Infermiere presente nelle 24 ore
- ✓ Cartella personale (non clinica) dell'ospite informatizzata per garantire il corretto passaggio delle informazioni e la loro condivisione a livello di equipe per la presa in carico dell'ospite
- ✓ Organizzazione di riti comunitari: il compleanno, l'onomastico, il Natale, la Pasqua, ecc.
- ✓ Attività musicali con gli ospiti ed i loro parenti
- ✓ Approvvigionamento farmaci in fascia C e terapia enterale e parenterale
- ✓ Custodia valori e gestione di cassa personalizzata
- ✓ Connessione WIFI
- ✓ TV in camera
- ✓ Segretariato sociale: Rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con la rete ospedaliera del nostro territorio, consulenza e/o gestione di pratiche burocratiche
- ✓ Organizzazione del trasporto degli ospiti per prestazioni sanitarie in strutture esterne

**Ristorazione:** la cucina interna prepara i pasti nel rispetto dei bisogni dietetici degli ospiti usando come punto di riferimento i LARN, le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e secondo le prescrizioni del medico. Ogni ospite ha la possibilità di avere diete particolari su prescrizione medica. Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione e approvato dalla Asl, cercando di rispettare il più possibile le esigenze degli ospiti e servito nella sala da pranzo o in camera. I pasti sono serviti nel rispetto delle abitudini quotidiane, il personale pone particolare attenzione perché tutti assumano il pasto, soprattutto nei casi in cui non è possibile nutrirsi in maniera autonoma.



### **Lavanderia**

Villa Laura si appoggia al servizio esterno di lavanderia per la fornitura e il lavaggio di lenzuola e asciugamani, e per il lavaggio di indumenti.



**Assistenza Religiosa:** nella Cappella della struttura viene celebrata la S. Messa una volta a settimana grazie alla collaborazione con la Parrocchia delle Sieci o di Molino del Piano. Per le altre religioni è disponibile presso la Reception l'elenco dei numeri telefonici dei rispettivi ministri del culto.

**Punti ristoro:** all'interno della struttura sono disponibili distributori automatici di bevande calde, fredde e snack.

## **E. Ulteriori prestazioni a pagamento non incluse nella quota sociale della struttura**

- **Camera singola**
- **Parrucchiere** - Prestazioni supplementari oltre la prestazione base mensile e servizi aggiuntivi (es. colore, permanente).
- **Podologo** - Prestazioni supplementari oltre la prestazione mensile.
- **Prestazioni medico-specialistiche** (odontoiatra, dermatologo, ecc)





## 5 Modalità di accesso

L' Ospite può arrivare alla residenza in seguito alla valutazione multidimensionale (UVM) del nucleo valutativo territoriale tramite i servizi competenti e, secondo quanto previsto dalla L.R 66/08, in possesso del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) di cui la struttura ha il compito di curarne l'attuazione.

L'ospite può anche fare richiesta di inserimento in struttura anche se non inserito nel percorso previsto dalla L.R 66/08; in tal caso l'equipe multidisciplinare composta dal personale della struttura e dal MMG dell'ospite provvede, dopo la raccolta dati in ingresso e un periodo di osservazione, all'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), strumento fondamentale per la presa in carico dell'ospite.

In ogni caso l'ospite sarà inserito in struttura nei tempi richiesti compatibilmente con la disponibilità del posto.

## I nostri orari

### Orario visitatori

Le visite sono permesse dalle ore 10,00 alle 12,00 e dalle ore 13.30 alle 18.00 fatte salve, quindi, per il rispetto della privacy, le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale, somministrazione terapia e dei pasti.

### Orari ufficio amministrativo

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.

### Giornata tipo dell'ospite

**8.30/10.00** colazione

**10.30/12.30** Attività di animazione e socializzazione, terapia occupazionale, attività fisica in palestra secondo programma personalizzato dei singoli ospiti.

**11.00** spuntino / merenda

**12.30/13.30** pranzo

**13.30/15.00** Riposo pomeridiano, soggiorno in sala TV, attività audio visiva (ascolto di musica, visione di dvd, TV), soggiorno in sala lettura (lettura dei quotidiani, periodici, libri) con possibilità di prestito dalla biblioteca interna.

**15.00/16.00** Attività di animazione e socializzazione, terapia occupazionale, attività fisica in palestra secondo programma personalizzato dei singoli ospiti.

**16.00/16.30** spuntino / merenda

**16.30/18.30** Attività di animazione e socializzazione, terapia occupazionale, soggiorno in sala TV, attività audio visiva (ascolto di musica, visione di dvd, TV), soggiorno in sala lettura (lettura dei quotidiani, periodici, libri)

**18.45/19.45** Cena



## 6 Tariffe delle Prestazioni

### Retta giornaliera

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, inseriti tramite le modalità previste dalla l.r. 66/2008, la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito.

**Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto per l'anno in corso**, salvo variazioni della Regione, è pari ad € **59,10/gg** e comprende oltre al personale (**punto 4 A** della Carta dei Servizi):

- ✓ materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- ✓ ausili e presidi incontinenza (DM 332/1999)
- ✓ approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L 405/2001 delibera 208/2016)

**La quota sociale determinata dalla struttura** è pari a € **67/gg** in camera doppia, € **77,00/gg** in camera singola (con bagno comunicante con l'altra singola), così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (portale RSA). Tale quota comprende le prestazioni elencate al **punto 4 B e 4 C** della presente Carta dei Servizi.

L'importo della quota sociale è determinato in base ai costi sostenuti a copertura dei servizi socio-sanitari complessivamente offerti agli ospiti e che derivano dalle nostre **caratteristiche strutturali e modelli organizzativi** specifici, al fine di offrire un più elevato livello qualitativo, rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale per l'autorizzazione ed l'accreditamento istituzionale inclusi nel corrispettivo sociale del titolo di acquisto che per la nostra zona socio-sanitaria è pari a € 59,10 al gg.

La nostra RSA inoltre garantisce **altre prestazioni aggiuntive** a carattere individuale che possono essere effettuate su richiesta dell'ospite, del suo rappresentante legale e del familiare.

Tali prestazioni indicate al **punto 4 D** non sono incluse in quota sociale ed hanno le seguenti tariffe:

- Camera singola (con bagno comunicante con l'altra singola) – 10 €/gg, camera singola con bagno privato 15 €/gg
- Servizio parrucchiere: prestazioni supplementari oltre la prestazione base mensile e servizi aggiuntivi (es. colore, permanente) secondo il tariffario dei singoli specialisti
- Servizio podologo: prestazioni supplementari oltre la prestazione base mensile secondo il tariffario dei singoli specialisti
- Prestazioni medico-specialistiche (odontoiatra, dermatologo, ecc) secondo il tariffario dei singoli specialisti

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali.

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 è a carico dello stesso.

Per le prestazioni a favore di **assistiti non autosufficienti ospitati come privati**, la Retta Giornaliera è pari ad € **127,00/gg** in camera doppia, e € **137,00/gg** in camera singola (con bagno in comune con l'altra singola) composta da prestazioni socio sanitarie e prestazioni alberghiere e sociali descritti nella presente carta dei servizi.

Le prestazioni aggiuntive non incluse nella retta giornaliera per privati sono le stesse indicate precedentemente.



## 7 Organizzazione interna

La RSA Villa Laura appartiene alla Venerabile Arciconfraternita della Misericordia di Firenze.

La nostra organizzazione rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale, in specifico quelli previsti dal Regolamento ai sensi dei D.P.G.R n. 2/R e 50/R del 2018 e dal Regolamento n. 29/R del 2010 (accreditamento ai servizi socio sanitari regionali)

La dotazione complessiva del nostro personale, le relative attribuzioni, i compiti, le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario ed 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, le funzioni e responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento ai sensi dei D.P.G.R n. 2/R e 50/R del 2018.

Nello specifico la nostra organizzazione prevede:

- Il Direttore della struttura che è in possesso delle competenze gestionali tali da assicurare le funzioni di gestione così come prevede all'articolo 7 del Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale n.41 del 25 febbraio 2005, approvato con i DPGR 2/R e 50/R del 2018;

- Il Responsabile Qualità
- Il Coordinatore Infermieristico
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali ed alle qualifiche di cui all'art all'articolo 6 del Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale n.41 del 25 febbraio 2005, approvato con i DPGR 2/R e 50/R del 2018,
- Operatore socio sanitario (OSS)
- Infermiere
- Fisioterapista
- Educatore/Animatore
- Personale Amministrativo
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie delle camere e degli ambienti
- Manutentore

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite, dalla sua giornata di vita e dai risultati che ci attendiamo, basati sulla qualità e sulla sicurezza delle cure per i nostri ospiti.

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza, nello svolgimento della propria professionalità si impegnano alla 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.



## **8 Procedure amministrative per la presa in carico dell'ospite**

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Laura faciliterà la collaborazione nell'espletamento delle pratiche amministrative collegate all'accoglienza dell'ospite medesimo.

### **Deposito Cauzionale**

Al momento dell'ingresso occorre versare un deposito cauzionale pari ad una mensilità dell'importo totale giornaliero. Per gli ospiti che hanno ottenuto il contributo sanitario, l'importo del deposito è pari ad una mensilità del solo corrispettivo sociale. Il deposito cauzionale verrà restituito entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite.

### **Impegnativa di Ingresso**

Al momento dell'ammissione viene sottoscritto un rapporto di utenza di natura privatistica da parte dell'Ospite o di un familiare incaricato, con l'impegno al pagamento della retta o della parte di quota della retta medesima dovuta in base alle convenzioni che la struttura ha sottoscritto con i vari enti.

### **Prenotazioni**

Le prenotazioni verranno accettate solo dietro versamento di un fermo camera pari al 70% della retta giornaliera per 10 giorni. Trascorsi tali giorni senza l'arrivo dell'ospite il fermo camera viene a decadere e non potrà essere rimborsato.

### **Orario di Ingresso**

L'ingresso del nuovo Ospite in struttura viene effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 16:30.

### **Al momento dell'ingresso è necessario portare:**

- ✓ Tessera sanitaria in corso di validità
- ✓ Documento di identità in corso di validità
- ✓ Eventuale Certificato di esenzione rilasciato dalla ASL
- ✓ Eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere e/o Scheda Medica Pre-Ingresso
- ✓ Farmaci del paziente prescritti dal MMG necessari per le prime 72 h
- ✓ Eventuale PAP – Progetto Assistenziale Personalizzato elaborato dall'UVM
- ✓ Eventuale Piano Terapeutico
- ✓ Eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.) ed eventuale comodato d'uso ASL
- ✓ Eventuale nomina di ADS con documento d'identità dell'ADS
- ✓ Deposito cauzionale

**È fortemente sconsigliato portare oggetti di valore o denaro, e la Direzione non si assume la responsabilità di eventuali smarrimenti o furti. È possibile depositare effetti personali nella cassaforte dell'amministrazione.**

Le domande di ammissione con allegata la necessaria documentazione sono indirizzate al Responsabile della Qualità.



La struttura, entro un giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti secondo le modalità concordate con gli stessi.

### **Accoglienza**

L'accoglienza avviene secondo una procedura che coinvolge le seguenti figure:

- ✓ Coordinatore Infermieristico o L'Infermiere si occuperà dell'aspetto sanitario dell'ospite, al fine di reperire tutte le informazioni sullo stato di salute;
- ✓ Il terapeuta della riabilitazione definirà una relazione fisioterapica d'ingresso;
- ✓ L'animatore si informerà riguardo alla storia di vita dell'ospite, alla professione svolta, all'ambiente familiare e agli hobby, attraverso il colloquio con l'ospite ed i suoi familiari. Si occupa di presentare il nuovo ospite agli altri residenti favorendo la socializzazione dello stesso;
- ✓ L'operatore socio sanitario si prende cura degli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e soprattutto delle abitudini, trasferisce le informazioni raccolte agli addetti all'assistenza diretta.

Il familiare si occupa normalmente dell'accettazione amministrativa e prende atto che eventuali comunicazioni future saranno trasmesse o direttamente dalla segreteria della Direzione o affisse nella bacheca delle comunicazioni all'utenza.

In un momento successivo l'ospite verrà sottoposto ad una visita medica da parte del Medico MMG che deve collaborare con l'equipe multidimensionale della struttura all'attuazione del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) per l'ospite con contributo del Fondo per la non autosufficienza (L.R 66/08), elaborato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) dei servizi territoriali. Per l'ospite privato il MMG, insieme alle figure professionali suddette, elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) entro 45 giorni dall'ingresso. Il PAI contiene la pianificazione individualizzata delle attività assistenziali con indicazione degli obiettivi specifici per ogni area di intervento. Comprende la prevenzione, la cura e la riabilitazione degli stati morbosi cronici ed il mantenimento di tutte le attività residue, al fine di garantire la migliore qualità di vita dell'anziano. Il PAI viene verificato ed aggiornato periodicamente.

Il PAI è partecipato e discusso con l'ospite e/o i familiari o i rappresentanti legali sia nella prima stesura sia al momento delle verifiche, come risulta dalla firma del familiare se presente.



## 9 La diffusione delle informazioni

In base alle determinazioni della Regione, la Direzione è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana ed 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, ai loro rappresentanti legali e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'accreditamento (l.r. 82/2009).

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono date dal MMG scelto dall'ospite e dall'infermiere o il coordinatore Infermieristico.

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) leggi, atti e normative.

## 10 Modalità e procedura per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti o loro familiari

Gli utenti possono formulare suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi, nonché segnalare disservizi e presentare reclami.

I reclami possono essere presentati in forma scritta tramite la compilazione di un apposito modulo da richiedere in ufficio o verbalmente alla Direzione.

La Direzione si impegna a tener conto di tutte le comunicazioni e ad agire tempestivamente nei confronti di eventuali reclami attraverso l'intervento delle varie figure professionali in base alla tipologia di reclamo (Rappresentante Legale, Direttore Aziendale, Coordinatore Infermieristico, Responsabile Qualità).

Gli Ospiti, i loro parenti o affini, gli Organismi di tutela dei diritti accreditati presso la USL o il Comune, possono presentare osservazioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. Gli Ospiti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto tramite lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla **Direzione**, con le osservazioni o le segnalazioni degli episodi lesivi dei propri diritti.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di testimone. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate entro 15 (quindici) giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con la legislazione nazionale e regionale in materia.



## **11 Contratto di lavoro applicato e adempimenti in materia di sicurezza sul luogo di lavoro**

### **Contratto di lavoro**

La struttura si impegna a rispettare per i propri dipendenti le clausole del contratto della Misericordia di Firenze e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro come prestabilito nei DPGR n. 2/R e n. 50/R del 2018 e dall' art. 19 comma 2 della Legge 41/2005.

### **Sicurezza sui luoghi di lavoro**

In conformità con gli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/08, la struttura ha predisposto idoneo piano di emergenza per ciascuna zona della struttura ed assicurato la formazione del personale

Come previsto dalla normativa, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano gli ospiti ed i visitatori, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

### **Haccp**

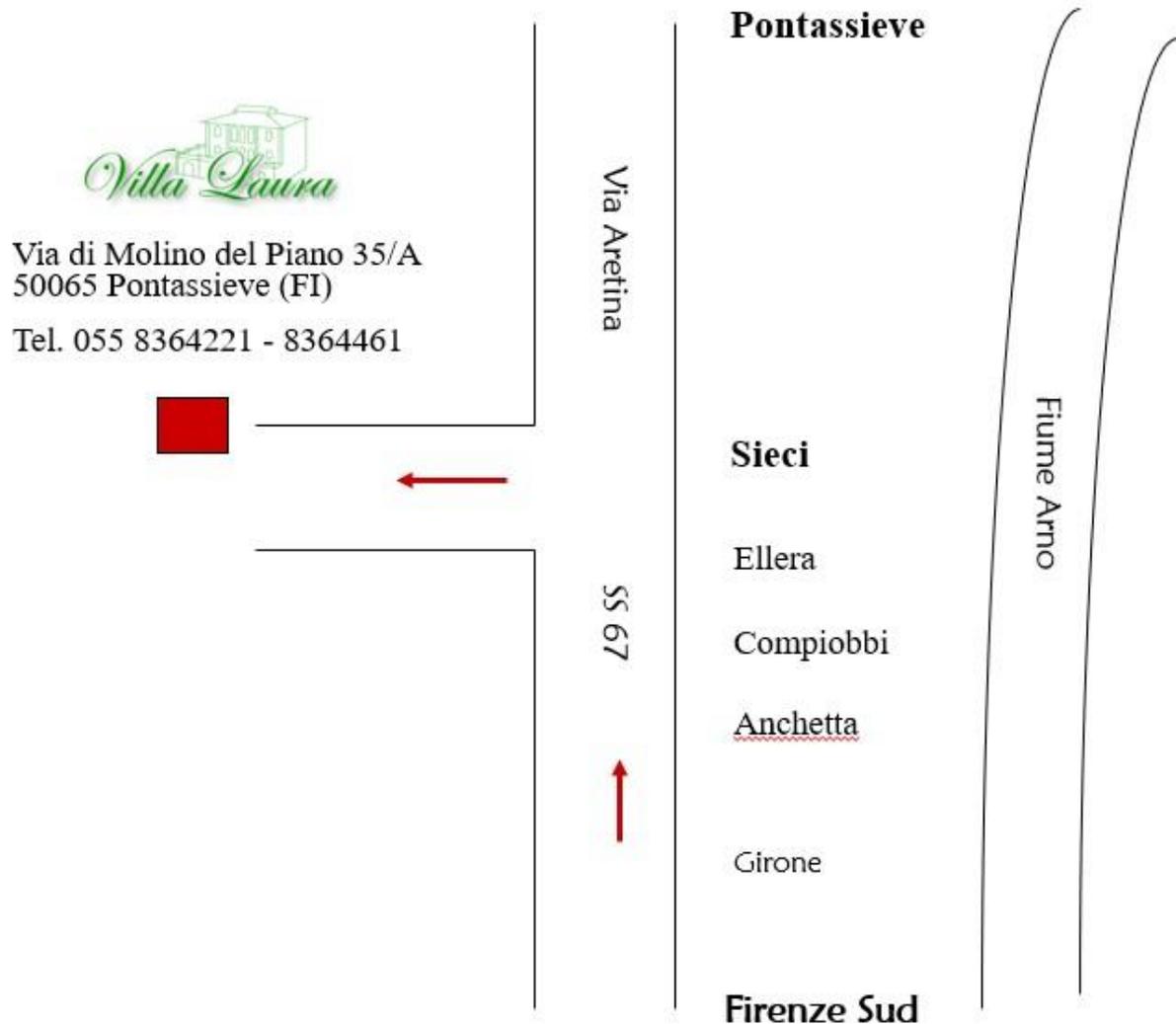
Villa Laura ha predisposto il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "piano di autocontrollo". Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.



## CARTA DEI SERVIZI

**CODICE: D/ 01.01**  
**REV. 10 DEL**  
**02/01/2025**  
**Pag. 19 a 19**

## Come raggiungerci



### Per raggiungere Villa Laura in automobile:

Da Firenze Sud percorrere la statale 67 Tosco Romagnola, in località Sieci girare a sinistra direzione Molino del Piano e proseguire per circa 2 km.

### Trasporti Pubblici:

Gli orari della Lazzi e dei treni per le stazioni di Pontassieve e Sieci sono disponibili presso il Centralino