

RESIDENZA
SANITARIA
ASSISTENZIALE
**VILLA
SERENA**

CARTA DEI SERVIZI



BENVENUTI A VILLA SERENA

Gentile Signora/e questo documento costituisce la Carta dei Servizi della RSA Villa Serena.

La Carta dei Servizi è lo strumento con il quale si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione delle persone accolte e dei loro familiari.

La RSA Villa Serena fa parte del gruppo Proges. Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. La sua identità cooperativa si costruisce attraverso la condivisione dei valori di mutualità, uguaglianza, solidarietà, equità, etica sociale ed attraverso la definizione di obiettivi di crescita sociale e imprenditoriale.

Siamo una grande rete solidale in cui, con professionalità ed empatia, ci impegniamo ad accogliere e tutelare i vostri cari rispettandone scelte e libertà ed adottando modalità organizzative che garantiscano il miglioramento continuo dei servizi e la vostra partecipazione e soddisfazione.

Ogni individuo è un valore da proteggere, curare, assistere. Il nostro impegno per garantire il benessere delle persone accolte si basa sull'approccio multidisciplinare, la personalizzazione del progetto assistenziale, la valutazione della qualità, efficienza ed efficacia dei servizi offerti, la sicurezza per le persone assistite e per gli operatori e la formazione e aggiornamento continui.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria richiede, per le caratteristiche delle persone accolte, una costante attenzione alla persona e non solo agli aspetti organizzativi, siamo convinti di poter migliorare grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, vorrà segnalarci gli ambiti di miglioramento.

Nelle pagine che seguono troverà le informazioni necessarie per conoscere i valori, l'organizzazione e le attività della nostra struttura, oltre alla descrizione dei servizi ed una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe di Villa Serena

LA STRUTTURA

Villa Serena è una struttura autorizzata ed accreditata, dedicata all'accoglienza continuativa o temporanea di persone anziane che hanno bisogno di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie e che non possono essere assistite a domicilio o che non hanno una rete familiare di supporto.

La RSA si trova in Viale Vincenzo da Filicaia, 18 - 50050 Montaione (FI).

La struttura è articolata in tre blocchi, collegati fra loro da piano terra e piano seminterrato, ed è circondata da un ampio spazio verde con panchine e spazi ombreggiati.

Dispone di camere singole e camere doppie, per complessivi 119 posti letto (blocco B e blocco C). Ad ogni piano sono presenti spazi per poter trascorrere momenti in tranquillità.

Al piano seminterrato ci sono la palestra, la falegnameria, la sala barbiere-parrucchiere e la stanza per i laboratori multi-sensoriali. Il servizio di ristorazione degli ospiti è erogato all'interno della struttura e garantisce un'alimentazione sana, varia e adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute di ogni singolo ospite.

«VILLA SERENA» DISPONE:

- Camere singole e doppie corredate di un arredamento funzionale e confortevole
- Sala soggiorno e TV
- Sala da pranzo
- Sala lettura con biblioteca
- Stanza laboratorio multisensoriale
- Sala barbiere-parrucchiere
- Sala teatro
- Palestra
- Giardino esterno con spazi ombreggiati e camminamenti
- Giardino Alzheimer

MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

Si può accedere alla RSA Villa Serena sia privatamente che tramite il servizio pubblico.

Inserimenti privati

Per gli inserimenti privati è necessario inviare una richiesta alla Direzione o contattare il servizio clienti di Proges (servizioclienti@proges.it).

Inserimenti tramite Servizio Sanitario Regionale

Per gli inserimenti tramite il Servizio Sanitario Regionale (portale regionale delle RSA consultabile al seguente indirizzo <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>) il percorso si articola nelle seguenti fasi:

- Segnalazione del bisogno socio-assistenziale da parte del familiare o persona di riferimento dell'anziano al Punto Insieme di riferimento in base alla residenza (per la Zona Distretto Empolese Valdarno Inferiore si veda <https://www.regione.toscana.it/-/sportelli-puntoinsieme-della-zona-empolese-valdarno-inferiore>).
- Valutazione complessiva, sia sociale che sanitaria, da parte dell'Unità di valutazione multidimensionale distrettuale (UVM).
- Predisposizione e condivisione con il familiare o persona di riferimento di un progetto personalizzato assistenziale (PAP) in cui sono indicati i bisogni socio-sanitari rilevati ed il servizio che può essere erogato con comunicazione del riconoscimento del diritto al titolo di acquisto.
- Comunicazione alla Zona Distretto (ZD) dei familiari o delle persone di riferimento della persona da accogliere, entro 10

giorni dalla comunicazione del diritto al titolo di acquisto, della struttura prescelta.

- Comunicazione della ZD alla RSA dell'autorizzazione all'ingresso con indicazione dell'onere economico a carico della persona accolta e dell'eventuale compartecipazione del Comune di residenza.

I DOCUMENTI PER L'INSERIMENTO

La data di ingresso è concordata con la struttura e l'inserimento avviene solitamente dopo una visita alla struttura, un colloquio preliminare con i componenti dell'equipe multiprofessionale e la raccolta e sottoscrizione dei seguenti documenti:

- Documento d'identità della persona da accogliere in corso di validità
- Codice fiscale e tessera sanitaria della persona da accogliere
- Eventuale attestazione di invalidità
- Riferimenti del medico di famiglia della persona da accogliere, del familiare di riferimento e dell'assistente sociale (se inserimento tramite servizio pubblico)
- Decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore (se presente)
- Eventuale altra documentazione sanitaria (es. dimissioni, vaccinazioni, precedenti ricoveri)

Nel caso di inserimenti urgenti, nei fine settimana o in prossimità delle feste, è richiesta la fornitura dei farmaci a carico dei familiari o persone di riferimento.

In occasione del colloquio o prima dell'inserimento, la struttura consegna, anche per mail, la seguente documentazione:

- Carta dei servizi
- Regolamento interno
- Contratto di ospitalità
- Consenso al trattamento dei dati personali ed all'utilizzo delle immagini
- Scheda con il corredo di vestiario richiesto
- Scheda esplicativa per l'attivazione del Portale Parenti e per l'inserimento del familiare o persona di riferimento nel Comitato dei parenti
- Scheda riepilogativa con contatti, numeri di telefono e mail per informazioni sanitarie, programmazione di visite o altre comunicazioni

INGRESSO IN STRUTTURA E PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Una volta definito il giorno dell'ingresso, il Responsabile o suo delegato e l'équipe multiprofessionale, accolgono il nuovo ospite ed i suoi familiari fornendo tutte le informazioni utili per una confortevole permanenza.

Dopo l'accoglienza ed un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto assistenziale individuale (PAI) entro 30 giorni dall'ingresso.

Il PAI è un documento elaborato dall'équipe per definire i dettagli della presa in carico dell'assistito. Il documento definisce gli obiettivi e i risultati attesi nei termini di mantenimento e miglioramento dello stato di salute dei singoli assistiti. Inoltre, individua il livello di complessità, la durata dell'intervento e le prestazioni sociosanitarie che dovranno essere erogate. Nel documento è previsto anche un monitoraggio periodico degli obiettivi, in modo da individuare quali sono stati raggiunti e su quali invece occorre intervenire. Il PAI viene redatto sulla base del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) elaborato dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) e/o sul periodo di osservazione ed i risultati delle scale di valutazione. Il PAI è condiviso con il medico di medicina generale e con il familiare di riferimento ed è aggiornato, salva diversa necessità, ogni sei mesi.

I NOSTRI SERVIZI

COSA OFFRIAMO

- Mantenimento delle autonomie attraverso specifiche attività di stimolazione manuale, cognitiva, relazionale
- Attività fisioterapiche e riabilitative
- Assistenza allo svolgimento della vita quotidiana e alla cura del sé
- Attività ludico-ricreative e di socializzazione
- Cure e benessere
- Attività di ristorazione e personalizzazione del menu
- Comfort di qualità alberghiera
- Cura delle relazioni con la famiglia
- Segretariato sociale e aiuto agli adempimenti burocratici
- Attuazione di protocolli di sanificazione avanzata

VISITE

La partecipazione dei familiari e conoscenti alla vita ed alle iniziative della struttura sono promosse ed incentivate salvo contingenti necessità di salvaguardare la tutela dell'intera comunità (es. pandemie). Nel caso in cui l'assistito abbia come riferimento amministratori di sostegno o tutori, sono questi a dover indicare alla struttura le persone autorizzate ad effettuare visite. Il cancello esterno ha un'apertura continuata dalle ore 6:00 alle ore 23:00, nelle restanti ore per entrare è necessario suonare il campanello.

Gli ospiti possono ricevere visite preferibilmente entro la fascia oraria 8:30 – 21:30.



DIMISSIONI

Per le dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un preavviso di almeno 15 giorni. Il personale fornirà all'ospite i documenti, cartelle sanitarie e beni ed oggetti personali.

In caso di trasferimento al domicilio o ad altro servizio, l'equipe multiprofessionale di Villa Serena si metterà a completa disposizione per garantire la continuità assistenziale ed un adeguato passaggio di consegne e ai familiari o all'equipe della struttura di destinazione.

COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente Carta dei Servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione a fini fiscali. È previsto il versamento di un deposito cauzionale non fruttifero all'ingresso pari ad una mensilità.

[Allegato n.1 della Carta dei Servizi](#)

IL SOGGIORNO

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e di ritmi di vita degli ospiti.

MATTINA:

La giornata inizia con il risveglio, le operazioni di igiene, la colazione, i trattamenti infermieristici, le attività di animazione e socializzazione, le attività di stimolazione cognitiva e le attività fisioterapiche e riabilitative.

Viene poi servito il pranzo in sala da pranzo o in camera e al termine, chi lo desidera, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO:

Attività di animazione e socializzazione interne ed esterne alla struttura. Attività fisioterapiche e riabilitative, uscite in giardino. Merenda.

SERA:

Viene servita la cena in sala da pranzo o in camera. Dopo la cena gli ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione, socializzare e svolgere attività di lettura.

EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

L'organizzazione del servizio è basata sull'interazione di diverse figure professionali: fanno parte dell'equipe il Direttore di struttura, il Referente delle attività assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Animatore, il Referente delle attività sanitarie, Fisioterapista, Psicologo. Le riunioni d'équipe si tengono di norma una volta al mese e al bisogno.

ASSISTENZA SANITARIA

L'assistenza sanitaria, nel sistema socio sanitario della Regione Toscana, è garantita dal Medico di Medicina generale che, anche dopo l'inserimento dell'anziano in struttura, rimane il case manager principale per tutti gli aspetti sanitari. In base al numero di assistiti in carico, i medici hanno accessi programmati nell'ambito della settimana e del mese e sono costantemente aggiornati grazie all'utilizzo dell'applicativo CUW – Cartella utente WEB, attraverso il quale possono verificare, anche dal proprio studio, terapia, parametri, referti e diari giornalieri dei propri assistiti. È compito del medico di medicina generale del singolo ospite richiedere esami di laboratorio o visite specialistiche. È consentito l'accesso a medici specialistici la cui prestazione è richiesta dai familiari o dalle persone di riferimento dietro autorizzazione della Direzione. Copia del referto dello specialista deve essere reso disponibile al personale infermieristico e al medico di medicina generale. La struttura è comunque estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale medico specialistico di cui privatamente è stato richiesto l'intervento.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA

I singoli medici di medicina generale sono affiancati da un'equipe di infermieri che garantiscono un'assistenza costante e qualificata.

Gli infermieri garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche ed il monitoraggio dello stato di salute degli assistiti.

ASSISTENZA FISIOTERAPICA

Il team di fisioterapisti garantisce l'attività di riattivazione e recupero delle attività motorie, in spazi e con attrezzature dedicate. Il trattamento riabilitativo è rivolto anche alle patologie neurologiche ed ortopediche. Si tratta di attività individualizzate o in piccoli gruppi, con una componente ludica rilevante, movimenti liberi o con attrezzi, in camera o in palestra, con professionisti sempre in sinergia con le altre componenti del servizio di assistenza socio-sanitaria con l'obiettivo, ove possibile, di recuperare e mantenere a lungo le capacità residue individuali.

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, realizzano il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano, per la gestione sanitaria degli ospiti, con il personale infermieristico. L'organizzazione dei moduli è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra ospite ed operatore.

ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE

Il servizio di animazione, inteso come stimolo al mantenimento e al potenziamento delle capacità residue dell'anziano, si articola in attività tese a rallentare il decadimento psicofisico degli anziani ed a contrastare stati depressivi e ansiosi con l'aumento dell'autostima e creazione di condizioni per una gradevole convivenza. Le attività proposte variano in base alle stagioni e comprendono laboratori, ginnastica espressiva, cinema, feste di compleanno, letture, progetti di stimolazione cognitiva con tecnologie informatiche adattate alle persone anziane (giochi interattivi e prove di memoria con computer touch screen dotati di tastiere semplificate, sistemi di ingrandimento e di amplificazione).

CURA E BENESSERE

Il servizio di cure estetiche, parrucchiere e pedicure, viene svolto periodicamente in struttura, da operatori titolati. È presente inoltre un servizio settimanale di counseling come supporto e sostegno alle persone assistite ed ai familiari. È possibile prenotare servizi extra settimanali a pagamento.

SERVIZIO RELIGIOSO

L'assistenza religiosa è garantita nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta.

SERVIZI ALBERGHIERI

RISTORAZIONE

I pasti sono momenti fondamentali della giornata; molta attenzione viene posta alla somministrazione di cibi ed alimenti di facile digeribilità, nutrienti e al contempo gustosi. Il personale supporta e stimola gli ospiti. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista e validato dall'ASL. La cucina è all'interno della struttura e garantisce la fornitura del pasto appena cucinato: i menù variano stagionalmente e viene rispettata la possibilità di scelta giornaliera.

SERVIZIO DI SANIFICAZIONE AMBIENTALE

Gli ambienti della struttura vengono puliti da personale qualificato attraverso l'attuazione di protocolli specifici di sanificazione quotidiana che prevedono l'utilizzo di prodotti idroalcolici ed attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

LAVANDERIA

Sono garantite la lavatura e stiratura degli effetti lettereci e della biancheria e del vestiario personale dell'ospite. Ogni capo viene personalizzato con etichetta per il tracciamento. Il servizio è effettuato con personale qualificato e secondo procedure standardizzate.

SERVIZIO DI TRASPORTO

E' garantito il servizio di trasporto, anche con mezzo attrezzato, da e per la struttura per specifiche esigenze della persona assistita. Diverse da quelle a carattere sanitario o non coperte dal servizio sanitario, sono disponibili a pagamento.

REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Gli ospiti ed i loro familiari, per consentire una convivenza serena e rispettosa, hanno il dovere di:

- Concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali a uso personale e comune
- Informare di ogni uscita dell'ospite firmando l'apposito modulo all'ingresso
- Non fumare all'interno della struttura
- Consentire al personale di servizio e a qualsiasi altra persona incaricata dalla Direzione di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni
- Non portare in struttura alimenti dall'esterno; eventuali deroghe devono essere concordate con la direzione e corredate dal documento di acquisto
- Osservare le regole del vivere civile, intese ad assicurare pulizia, ordine, calma ed educazione, reciproca comprensione, tolleranza e rispetto della dignità degli altri ospiti
- Occuparsi solo del proprio congiunto limitandosi alla sola parte relazionale, all'eventuale supporto al pasto e/o accompagnamento per visite, lasciando al personale le prestazioni di tipo assistenziale e sanitario
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione

[Allegato n.2 della Carta dei Servizi](#)

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

GESTIONE DIGITALE DEL PERCORSO DI CURA CUWEB- DOSSIER SANITARIO

È attiva presso la struttura una piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura.

Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e trasparenza.

VALUTAZIONE INFORMATIZZATA DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Come struttura accreditata, la RSA Villa Serena, ogni anno è tenuta agli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia di raccolta dati e verifica degli standard raggiunti.

Familiari e persone di riferimento possono comunque segnalare buone prassi o ambiti di miglioramento inviando una mail alla direzione o compilando il modulo suggerimenti e reclami. Le segnalazioni vengono discusse in équipe e le soluzioni o l'adozione di correttivi sono condivise nelle riunioni periodiche del comitato dei parenti.

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali. In conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia di miglioramento della qualità dei processi;
- garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Il personale in servizio partecipa costantemente a corsi formativi, pianificati su un programma annuale, definito in base alle esigenze del settore e alle specifiche richieste del personale.

PRIVACY U.E 679/2016

La struttura lavora nel rispetto della normativa vigente.
Tutto il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza,
delle libertà fondamentali e della dignità di ogni ospite.

CONNESSIONE WI-FI

SEMPRE CONNESSI

All'interno della residenza è attivo un sistema di connessione
wi-fi a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password
dedicata.

COME RAGGIUNGERCI

Recandosi personalmente in
Viale Vincenzo da Filicaia, 18 - 50050 Montaione (FI)

Recapito

Telefono 0571 17261

direzione.villaserena@proges.it

Versione 00_2023



CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

