

RESIDENZA  
SANITARIA  
ASSISTENZIALE  
**VILLA  
SERENA**

CARTA DEI SERVIZI

**Villa Serena  
Montaione**  
RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE



## 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 Consorzio Val Serena. 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

## I NOSTRI VALORI

### IL DIRITTO DI CITTADINANZA

Gli anziani ospitati a "Villa Serena" non sono "ricoverati", né "ospiti", né "pazienti", ma Persone residenti con tutti i loro diritti. Sono cittadini che abitano nella comunità di Villa Serena di cui sono parte, ma al tempo stesso sono persone con la loro specificità, la loro storia, il loro carattere, le loro idee, la loro personalità, i loro affetti, i loro bisogni. Il personale è impegnato a garantire la piena affermazione del loro diritto di cittadinanza e a dare risposte appropriate ai loro bisogni/desideri, cercando di garantire loro la più alta qualità della vita possibile.

### EGUAGLIANZA ED EQUITÀ

I nostri servizi si ispirano al principio di eguaglianza dei diritti di tutti i residenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche; tuttavia, per quanto riguarda le prestazioni, abbiamo superato il concetto generico di dare a tutti la stessa assistenza, per passare a quello più qualificante di dare ad ognuno secondo i suoi bisogni e desideri. Ogni anziano ha diritto a prestazioni diversificate e commisurate alle sue necessità e alle sue aspettative.

### CENTRALITÀ DELLA PERSONA

L'obiettivo fondamentale è quello di fornire un'assistenza personalizzata ed umanizzata dove al centro di tutto sia l'Anziano-Persona. L'anziano che entra a "Villa Serena" è una Persona con tutti i suoi diritti, che gli devono essere garantiti in ogni momento. Non è una categoria, non è una tipologia, né tanto meno un numero, ma è, come abbiamo detto, un Residente, un

cittadino che si è trasferito ad un nuovo indirizzo e che ha diritto a portarsi dietro il suo vissuto, la sua personalità, i suoi valori, i suoi affetti. Villa Serena pone attenzione alla realizzazione della persona attraverso il mantenimento dei suoi interessi, dei suoi affetti, delle sue relazioni sociali. Promuove la valorizzazione della creatività dei residenti, delle loro capacità residue attraverso l'operosità quotidiana e le attività di animazione. Alle Persone residenti viene garantita la possibilità di esprimere liberamente le loro idee, di professare il loro credo religioso e la propria spiritualità. Il rapporto fra persone, operatori e residenti, è fondamentale ed è terapeutico. Nel corso degli anni Villa Serena si è fatta promotrice di un nuovo modello culturale, che cerca di superare la rigida standardizzazione dei processi, il prestazionismo nei piani di lavoro, andando verso un nuovo paradigma che si pone l'obiettivo di mettere davvero al centro di tutto l'anziano, con l'intera organizzazione che si impegna per offrirgli il massimo benessere. Qualità di vita e benessere dipendono sempre meno da attività assistenziali routinarie o da iniziative volte solamente a riempire il tempo, focalizzandosi maggiormente sulla capacità di arricchire di senso il tempo e la quotidianità di vita delle persone fragili.

## L'AUTONOMIA DELLA PERSONA

La massima libertà la si può mettere in atto quando siamo autonomi, pertanto diventa importante cercare di rendere i residenti più autonomi - liberi possibile. Si deve partire dal presupposto che non esistono tipologie già confezionate: allettati, cateterizzati, impiagati, incontinenti..., ma che spesso è l'organizzazione che li categorizza. Allora bisogna pensare

sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto sono importanti per migliorare una situazione, per cambiarla. Così diventa essenziale lavorare tutti (gli operatori delle diverse professionalità, i parenti, i medici, gli specialisti...) con un unico obiettivo: quello del recupero delle funzioni o del mantenimento, o comunque per prevenire un eventuale peggioramento. Inoltre è essenziale che questa attività sia estesa ad ogni azione della vita quotidiana (dall'alzarsi all'igiene, dal mangiare all'andare in bagno) per rendere attivo continuamente l'anziano, cercando così di non fargli perdere certe abilità, ma anzi incentivandolo a fare, ad essere attivo. In quest'ottica sarebbe sbagliato sostituirsi all'anziano nelle attività, ma l'operatore deve essere la protesi per aiutarlo a vivere.

Quindi l'obiettivo è lavorare per rendere l'anziano più autonomo possibile nello svolgimento delle attività di vita quotidiane. Al residente viene garantita l'autonomia di effettuare piccoli acquisti o per prendere il caffè o altre cose alle macchinette della struttura o per telefonare. Visto la vicinanza dei negozi l'anziano viene supportato per effettuare piccoli acquisti in modo autonomo, a volte anche con l'accompagnamento a centri commerciali o al mercato. All'interno della struttura possono essere presenti residenti disponibili ad effettuare piccole commissioni in favore e su richiesta di altri residenti. Inoltre ci sono alcuni commercianti del paese che si rendono disponibili a servire i residenti dietro loro specifica richiesta. La struttura ha a suo tempo preso accordi con banche presenti sul territorio, affinché, una volta la settimana, sia presente in struttura un loro incaricato per permettere ai residenti di ritirare i soldi a loro necessari e/o curare i propri interessi personalmente.

La Direzione è disponibile a custodire oggetti di valore e denari dei residenti che ne fanno richiesta, consegnandoglieli pian piano a seconda dei loro bisogni, con lo scopo di permettergli per più tempo possibile di gestire in modo autonomo le proprie disponibilità riducendo i rischi di smarrimento. In struttura è inoltre presente un Bancomat, una caffetteria con bevande calde, snack, bibite e gelati ed un telefono pubblico utilizzabile con scheda o con monete. Sempre nell'ottica dell'autonomia dei residenti, la direzione di Villa Serena è disponibile a offrire locali all'interno della struttura alle organizzazioni sindacali o a i CAF, che si rendano disponibili ad aprire sportelli anche provvisori nel tempo ai quali gli anziani possono rivolgersi per le loro pratiche personali di ordine pensionistico e/o fiscale.

## IL DIRITTO DI SCELTA

L'accesso è riservato a coloro che scelgono "Villa Serena" come intervento assistenziale migliore per la loro situazione nell'ambito del piano personalizzato di intervento definito dal servizio sociale competente. All'interno della struttura il residente ha diritto ad essere coinvolto e concordare il proprio piano assistenziale. Deve essere sempre preventivamente informato sugli interventi socio-sanitari a lui rivolti, ha il diritto di scegliere il proprio medico, ad indicare i familiari a cui rivolgersi in situazioni di criticità. Oltre che nelle attività assistenziali tale diritto deve esercitarsi anche in quelle alberghiere (nella scelta del menu, negli abiti da indossare, sull'orario dell'alzata e del riposo notturno), sulla partecipazione alle attività di socializzazione, sull'organizzazione della propria giornata e della propria vita. Qualora l'anziano non sia in grado di poter scegliere il discorso va traslato alla famiglia

o all'amministratore di sostegno, appositamente nominato.

## LA LIBERTÀ DI MOVIMENTO...E NON SOLO

Villa Serena è una residenza e chi vi abita deve considerarsi come a casa propria, pertanto l'anziano deve essere libero di scegliere in ogni momento senza vincoli eccessivi. Compatibilmente con il suo stato di salute il Residente può muoversi liberamente all'interno del nucleo, della struttura, nel parco ed andare all'esterno. Viene favorita l'uscita dalla Residenza per attività ricreative, partecipazione a iniziative sul territorio, contatti con la famiglia. Viene messo in atto il principio delle "porte aperte", dove il controllo non deve limitare la libertà di movimento. Il discorso vale anche per i parenti, che vengono coinvolti il più possibile e per i quali non ci sono limitazioni di accesso alla struttura come già specificato precedentemente. Villa Serena si è sempre posta in maniera piuttosto critica verso l'uso di qualsiasi mezzo di contenzione che rappresentasse una limitazione per l'autonomia personale e una violazione della dignità della persona; come tale è sempre stata considerata un evento eccezionale, dopo aver valutato ogni possibile alternativa. Crediamo che non esista un bisogno di contenzione, quanto piuttosto un diritto a non essere contenuti. Il principio della libertà viene da noi esteso a tutti gli ambiti del nostro prendersi cura, dalla ricerca dell'autonomia, al mantenere ad ognuno il proprio stile di vita, al rispetto dei suoi tempi ed orari, nella ricerca continua del suo benessere e del sentirsi a casa.

## IL BENESSERE DEI RESIDENTI

L'obiettivo principale di "Villa Serena", cui si ispira la nostra mission e verso il quale tutti gli operatori sono impegnati, è quello di cercare di raggiungere per ogni residente il maggior grado di benessere possibile in continuità con lo stile di vita precedente l'ammissione nella nostra residenza. Il nostro scopo non è solo quello di assicurare a tutti una serie di prestazioni, sia socio-sanitarie che ricreative, e nemmeno quello di "guarire", quanto piuttosto ricercare continuamente le migliori soluzioni assistenziali possibili alla persona e alle problematiche presenti, coniugando le risposte terapeutiche, la professionalità con il calore umano e la vita. Periodicamente, al massimo ogni sei mesi, l'équipe di ogni nucleo della R.S.A. si riunisce per valutare le difficoltà e le potenzialità di ogni anziano, le sue aspettative, i suoi desideri e per elaborare conseguentemente un Progetto di Vita Individuale, continuamente riadattato in base ai cambiamenti, in maniera protesica, cercando di dare la massima continuità allo stile di vita di ogni persona. Ogni PAI viene presentato all'anziano stesso o ai propri familiari, per condividere insieme il percorso assistenziale, modificandolo in base ai problemi e al loro grado di soddisfazione. Quando è possibile sia il residente che i suoi familiari sono invitati alle riunioni di équipe per progettare insieme il proprio PAI.

## LA QUALITÀ DELLA VITA

L'anziano è inserito in una nuova comunità, ma ha diritto a conservare le sue abitudini e i suoi obiettivi di vita, la sua privacy. Il personale della struttura si adopererà per garantire

ad ogni residente la miglior risposta assistenziale e alberghiera possibile, cercando anche di accogliere ogni persona nel nucleo o nella camera più idonea, in base al suo stile di vita e alle sue problematiche. Molto importante è seguire l'inserimento, con le relative procedure per l'accoglienza. Il compito principale degli operatori è quello di creare un clima che assicuri ai residenti gli stimoli necessari per partecipare attivamente alla vita quotidiana, creando delle valide aspettative di vita, cercando di mantenere al massimo le abitudini e gli interessi che aveva precedentemente; sin dal momento dell'ammissione il personale di assistenza raccoglierà le informazioni dettagliate sulla storia di vita di ogni persona, in modo da adattare il nucleo e la giornata di vita agli interessi e ai bisogni di ogni persona. In questo contesto l'animazione, la terapia occupazionale, la riabilitazione, le attività ricreative e di socializzazione sono parte essenziale dei programmi per garantire un'elevata qualità della vita agli anziani residenti. Occorre puntare a sentirsi parte del territorio e inseriti nella comunità di "Villa Serena".

## LA CONDIVISIONE CON I FAMILIARI

I familiari sono un soggetto importante nei programmi assistenziali di "Villa Serena". Il nostro obiettivo non è soltanto quello di farli partecipare alle attività, ma di condividere con loro i progetti che vengono pianificati per i propri cari. Il rapporto continuo fra anziano-servizi-parenti è una triangolazione relazionale che sta alla base della qualità dell'assistenza. Per questo la residenza punta a mantenere un rapporto continuo con i familiari e favorisce la relazione fra loro e gli anziani per mantenere i contatti affettivi. I familiari sono invitati anche a

partecipare a molti momenti significativi per la vita dell'anziano nella residenza, come il pasto nei giorni festivi, il giorno del compleanno o in altre ricorrenze. Quando viene nominato un amministratore di sostegno o un tutor legale, dovrà essere coinvolto nei vari percorsi assistenziali ed amministrativi.

## IL CLIMA FAMILIARE

"Villa Serena", pur essendo una grande struttura, ha organizzato al suo interno degli spazi di vita di dimensioni ridotte (12-16 persone), in modo da favorire le relazioni interpersonali sia fra i residenti che con gli operatori. La vita, all'interno dei nuclei, è basata sul rispetto delle abitudini di ogni anziano, con l'individuazione di orari e attività non rigide e non di tipo ospedaliero, ma ispirate essenzialmente a un modello familiare, in cui ogni residente possa sentirsi il più possibile a casa sua.

## ESSERE CITTADINI PARTE DEL TERRITORIO

Per non essere considerati un'enclave del territorio di riferimento bisogna che la Residenza per anziani sia sempre aperta alle diverse realtà e parte integrante di esso, proponendo continuamente attività ed iniziative aperte a tutti. Si tratta di avere rapporti e stilare dei progetti che coinvolgano tutti: dai giovani agli anziani. In tal senso gli spettacoli, le feste, la mostra mercato, le tombole con la scuola, ecc..., sono iniziative che "Villa Serena" porta avanti con una doppia ottica: la validità dell'iniziativa per l'interno e l'apertura anche all'esterno. Si tratta di attivare iniziative anche perché la popolazione venga dentro e che gli anziani vadano fuori, cioè che siano inseriti nella realtà territoriale di Montaione e del Circondario (bar,

passeggiate, piccole gite, ristoranti, mercato, feste...). In tal senso è importante che Villa Serena divenga un punto di riferimento per i cittadini con diverse attività ivi organizzate, inoltre vengono forniti gli spazi per iniziative organizzate da soggetti esterni. Bisogna avere l'obiettivo di utilizzare il territorio come arricchimento di "Villa Serena" e viceversa. Oltre che alle associazioni ed alle istituzioni il discorso viene rivolto a tutti i cittadini.





## 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](mailto:direzione.villaserena@proges.it)

Versione 01\_Dicembre 2023



# Villa Serena Montaione

RESIDENZA SANITARIA  
ASSISTENZIALE

CARTA DEI SERVIZI



CONSORZIO VALSERENA  
Viale Vincenzo da Filicaia, 18 - 50050 Montaione (FI)  
Tel. 0571 17261