

CENTRO  
DIURNO  
**VILLA  
SERENA**

CARTA DEI SERVIZI

**Villa Serena**  
**Montaione**  
CENTRO DIURNO

## BENVENUTI AL CENTRO DIURNO VILLA SERENA

Gentile Signora/e questo documento è la Carta dei Servizi del Centro Diurno Villa Serena. L'intento è farle conoscere le attività che vengono proposte all'utenza e le modalità organizzative del servizio, che può accogliere sino a 4 utenti, di cui 2 al nucleo cognitivo comportamentale presso il reparto 1c e 2 presso i nuclei Base (uno al reparto 3b e uno al reparto 4b).

La Carta è lo strumento con il quale "si comunicano i principi sui quali si fonda il servizio, il cui obiettivo principale è la soddisfazione del cliente". Il Centro Diurno si impegna ad assistere coloro che vi accedono con professionalità, competenza ed esperienza.

Consapevoli che l'assistenza socio-sanitaria, per le caratteristiche dell'utenza, richiede una costante attenzione alla persona, e non solo agli aspetti organizzativi, siamo certi di poterci migliorare, anche grazie alla partecipazione e alla collaborazione di chi, leggendo questo documento, ci segnalerà le difficoltà percepite e i possibili ambiti di miglioramento.

Sarà nostro impegno proseguire nel percorso di assistenza, con attenzione continua al servizio offerto, al fine di raggiungere la migliore qualità di vita possibile per i nostri utenti.

Nelle pagine che seguono troverà la descrizione del servizio e una scheda allegata con le informazioni relative ai costi da sostenere.

L'Equipe Centro Diurno Villa Serena

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno è un servizio semiresidenziale diurno destinato ad anziani e adulti con patologie assimilabili a quelle geriatriche, con diversi gradi di non autosufficienza. Il Centro Diurno contribuisce a consentire la permanenza dell'utente al proprio domicilio il più a lungo possibile, offrendo al contempo sostegno e supporto alla famiglia.

Il Centro Diurno è collocato all'interno della RSA Villa Serena, gli utenti possono quindi accedere agli spazi e alle attività proposte dalla Residenza, fruendo così di numerosi vantaggi.

Il Centro Diurno è situato in una zona collinare in prossimità del centro di Montaione e il panorama circostante e la possibilità di raggiungere facilmente la struttura sono determinanti nel rendere piacevole trascorrere la propria giornata nel servizio.

**Il Centro Diurno Villa Serena è situato in Viale Vincenzo da Fliccaia, 18 - 50050 Montaione (FI)**

### «VILLA SERENA» DISPONE PRESSO OGNI REPARTO:

- Sala e spazio riposo
- Sale utilizzata per la somministrazione dei pasti
- Bagni assistiti

### «VILLA SERENA» RENDE DISPONIBILI SPAZI A SERVIZIO DI TUTTI GLI UTENTI DEL CENTRO DIURNO TRA CUI:

- Giardino esterno attrezzato
- Sale comuni utilizzate per lo svolgimento delle attività occupazionali quotidiane
- Teatro
- Palestra

## MODALITÀ E CRITERI D'ACCESSO

### Accesso per utenti convenzionati

Per l'ammissione al servizio è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Territoriale.

L'Assistente Sociale comunale raccoglie le prime informazioni relative al bisogno e richiede un progetto di inserimento presso il Centro. La richiesta di accesso al Centro Diurno viene formalizzata con la validazione di un Piano assistenziale in cui sono definiti: impegno di spesa, giornate e modalità di fruizione del servizio. A seguito verrà sottoscritto il contratto per il servizio con la struttura.

### Accesso per utenti privati

Per l'ammissione al servizio è necessario rivolgersi alla Direzione della struttura.

Il familiare richiede l'inserimento presso il centro diurno, sottoscrive il contratto di accesso concordando i giorni di fruizione.

## L'ACCOGLIENZA

Una volta autorizzato l'ingresso, il Direttore del Centro Diurno concorda con i familiari e le altre figure professionali di riferimento un colloquio conoscitivo.

Durante il colloquio conoscitivo verranno valutati in modo adeguato i bisogni di ogni singolo anziano. Attraverso il rispetto della centralità e individualità della persona, il rispetto delle capacità e delle autonomie individuali, il rispetto ad essere informati ed ascoltati, al fine personalizzare gli interventi sul singolo utente.

Si prosegue poi con la sottoscrizione del contratto, con la firma della liberatoria che consente il trattamento dei dati sensibili protetti da Privacy. È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni personali che emergono durante l'accoglienza.

Subito dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce un progetto di assistenza individualizzato (PAI) ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere. Anche in questa fase è prevista e auspicata la collaborazione dei familiari. Tutte le attività vengono portate avanti tenendo conto dei ritmi di vita degli utenti e del relativo gradimento.

## I NOSTRI SERVIZI

### COSA OFFRIAMO

Tutte le attività indicate vengono proposte e condivise con la persona anziana e la sua famiglia sulla base di un progetto assistenziale personalizzato (PAI):

- Assistenza tutelare, assistenza al pasto, igiene personale e bagno settimanale se previsto nel PAI
- Assistenza alla deambulazione
- Controllo e supervisione all'assunzione dei farmaci
- Attività di riattivazione e mobilizzazione neuro motoria
- Servizio podologico e estetico
- Uscite di gruppo e personalizzate

### ORARI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno apre alle ore 7.30 e termina alle ore 18.00 nei giorni che vanno dal lunedì alla domenica.

Il Servizio è aperto tutto l'anno, festivi compresi.

### COSTO DEL SERVIZIO

Nella presente carta dei servizi potete verificare le tariffe per l'anno in corso con indicazione dei servizi compresi o esclusi. Annualmente la struttura emetterà la certificazione dei costi sanitari sostenuti, per la relativa detrazione fiscale.

**Allegato n.1 della Carta dei Servizi**

### DIMISSIONI

In caso di dimissioni volontarie è necessario fornire alla Direzione un congruo preavviso di almeno 15 giorni. Il personale riconsegna all'ospite di tutti i suoi documenti, referti sanitari e oggetti personali.

## IL SOGGIORNO AL CENTRO DIURNO VILLA SERENA

L'organizzazione della giornata è pensata nel rispetto delle esigenze e dei ritmi di ogni singolo utente.

### MATTINA:

La giornata inizia con l'accoglienza degli utenti, che possono fruire anche della colazione.

Prosegue poi con attività, lettura quotidiano, ascolto attivo e conversazione di gruppo e individuale, attività di animazione di gruppo e individuale, attività riabilitative o estetiche secondo la pianificazione giornaliera, settimanale e mensile.

Viene poi servito il pasto in sala da pranzo e al termine, chi lo desidera, può effettuare il riposo pomeridiano.

### POMERIGGIO:

Attività di laboratorio manuale e pittorico, attività per la stimolazione cognitiva, attività ludiche, attività occupazionali e/o riabilitative, attività integrate con gli ospiti della Residenza, uscite in giardino secondo il programma giornaliero, settimanale e mensile.

Merenda e conversazione.

Viene poi servita la cena in sala da pranzo e al termine preparazione e trasporto per rientro al proprio domicilio.

## EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

Direttore del servizio, Educatore professionale, Operatori Socio Sanitari, Infermiere professionale, Fisioterapista.

### ATTIVITÀ ASSISTENZIALI

Operatori qualificati assicurano le cure socioassistenziali, curano l'igiene personale, garantiscono il soddisfacimento dei bisogni primari, collaborano per la gestione sanitaria degli utenti con il personale infermieristico. L'organizzazione del Centro Diurno è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra utente e operatore.

### ATTIVITÀ SANITARIE

Controllo e supervisione all'assunzione dei farmaci (i farmaci che l'anziano deve assumere al centro devono essere forniti dai familiari e sempre accompagnati da adeguata copia di prescrizione medica). Gli utenti mantengono il proprio Medico di Base.

L'assistenza infermieristica sarà commisurata a quanto previsto dai Piani Individuali di Assistenza.

### FISIOTERAPIA

Il fisioterapista interviene per mantenere le capacità motorie della persona e il recupero funzionale a livello motorio e cognitivo, intervenendo inoltre sul recupero delle capacità legate alle azioni di vita quotidiana.

### ANIMAZIONE

Vengono effettuate attività di recupero e di mantenimento delle funzioni cognitive, relazionali e sociali degli utenti, attraverso

proposte stimolanti e divertenti, individuali o a piccoli gruppi. Sono inoltre svolte attività specifiche per stimolare e mantenere le funzioni cognitive residue: memoria, abilità esecutive, attenzione, concentrazione, orientamento e linguaggio. Vengono altresì organizzati momenti collettivi di svago, in particolare per celebrare compleanni e feste comandate.

### SERVIZI COMPLEMENTARI

Vengono svolte attività estetiche con il supporto di un podologo e del servizio di parrucchiere della struttura. Le prestazioni aggiuntive (es. colore, permanente, lavaggio indumenti personali) sono a pagamento. Le tariffe per questi servizi sono indicate nell'**Allegato n.1 della Carta dei Servizi**.

## SERVIZI ALBERGHIERI

### RISTORAZIONE

Il momento del pasto rappresenta un'importante occasione di vita sociale. L'obiettivo è mettere in condizione ogni ospite di alimentarsi adeguatamente, nel rispetto dei gusti personali e delle eventuali limitazioni imposte da problemi di salute.

Il pasto è preparato dalla cucina interna della Residenza.

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 e di attrezzature che sfruttano le proprietà battericide del perossido di Idrogeno e degli ioni di argento.

## 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.

### SISTEMA INFORMATIZZATO DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La Direzione intende rilevare il livello di qualità dei servizi percepito dagli utenti e dai rispettivi familiari, secondo le direttive stabilite dagli enti di riferimento (Regione e AUSL). Gli esiti di questo sistema contribuiscono a definire le scelte necessarie a migliorare la qualità dei servizi offerti. Per tale necessità occorre recuperare in forma sintetica, specifica per settore, le considerazioni e i commenti formulati per tutti gli ambiti funzionali.

Famigliari 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 in appositi momenti di confronto.

## 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 strumento di miglioramento della qualità dei processi;
- una garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma anche 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

Tutto il personale opera rispettando la normativa sulla riservatezza dei dati e delle informazioni, garantendo a ogni ospite dignità e libertà.

## CONNESSIONE WI-FI

### SEMPRE CONNESSI

All'interno del servizio è attivo un sistema di connessione wi-fi a disposizione di utenti, parenti e visitatori, con password dedicata da richiedere preventivamente in ufficio; caratteristiche e modalità del servizio vi saranno illustrate dalla Direzione.

## COME RAGGIUNGERCI

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

### Recapito

Telefono 0571 17261

direzione.villaserena@proges.it

# Villa Serena Montaione

CENTRO DIURNO

CARTA DEI SERVIZI



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