



Sereni Orizzonti 1 S.p.A. Direzione generale Sereni Orizzonti Toscana

Via Vittorio Veneto,45 – 33100 Udine
Tel.0432 506519 Fax 0432 507294
P. IVA 02833470301

R.S.A. Villa Bianca
Via XXVI Maggio, 8 - Ponte Buggianese (PT)
Tel. 0572 635196
pontebuggianese@sereniorizzonti.it

CARTA DEI SERVIZI RSA VILLA BIANCA

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' GESTORE

La società gestore della Rsa Villa Bianca è la SERENI ORIZZONTI 1 S.p.a., società fondata nel 1996 per la gestione ed erogazione di servizi sociosanitari rivolti ad anziani non autosufficienti leader nazionale nel settore socio sanitario.

MISSION

L'opera di Villa Bianca è tesa a sviluppare la capacità di rispondere con umanità ed attenzione al bisogno, cura ed accoglienza di persone anziane e malate in collaborazione con l'esperienza della famiglia.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi Villa Bianca si è posta come punto fondamentale il desiderio di felicità che compete ad ogni uomo sia esso giovane o anziano.

PRINCIPI ISPIRATORI

I servizi sono erogati dalla Struttura nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: l'erogazione dei servizi avviene secondo regole uguali per tutti senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche;

Imparzialità: nell'erogazione dei servizi vengono adottati verso gli Utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali;

Continuità nell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

Efficienza e efficacia: il servizio è costantemente impegnato affinché le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia;

Cortesia: il personale della Struttura (medici, infermieri, impiegati ecc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti.

DATI IDENTIFICATIVI

La residenza è ubicata in via XXIV Maggio, 8 - Ponte Buggianese (PT), località sita in Valdinievole facilmente raggiungibile da Montecatini Terme e da Prato.

Ha iniziato la sua attività nel dicembre 1999 a seguito di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal comune di Ponte Buggianese n.2/2000 ed è accreditata dalla Regione Toscana.

FINALITA'

La Rsa Villa Bianca è nata per rispondere alle finalità di cura geriatrica e di assistenza a persone anziane che presentino:

- necessità di un ricovero a tempo indeterminato o temporaneo per il sollievo familiare o per la riabilitazione e la convalescenza in seguito ad interventi chirurgici.
- deficit nell'autonomia personale
- patologie degenerative cerebrali

La Rsa offre in maniera continuativa assistenza, cure sanitarie, fisioterapia ed attività ricreative atte a conservare e migliorare le capacità funzionali e cognitive, favorendo le attività di gruppo che consentono l'incontro fra gli ospiti ed il superamento della naturale tendenza al ripiegamento su di sé e favorendo la continuità dei rapporti familiari.

La Rsa Villa Bianca con il 2015 è stata trasferita in una nuova sede al fine di offrire spazi e locali ancora più accoglienti per gli ospiti e funzionali per gli operatori, in modo da essere adeguato alle normative strutturali ed assistenziali previsti dalla Regione Toscana per rispondere alle finalità di cura geriatrica.

Accoglie 58 persone non autosufficienti in ampie e luminose camere dotate di bagno interno e tv. A piano terra si trovano la reception, l'ufficio amministrativo, l'ufficio assistenti e le zone comuni: due saloni hobby e relax, stanza terapia occupazionale. Al primo piano si trovano l'ambulatorio, le sale da pranzo e la cucina. Al terzo piano si trovano la palestra e la lavanderia.

Nella residenza sono stati autorizzati quattro posti letto ad alta intensità assistenziale per ospiti di cure intermedie.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Tutti gli operatori sono facilmente riconoscibili da un cartellino di riconoscimento applicato sulle divise da lavoro che ne riporta il nome, cognome e qualifica. I responsabili dei servizi sono sempre contattabili previo appuntamento da stabilire con la segreteria della struttura.

Direzione struttura: Dr.ssa Laura Cardellicchio

Coordinatore del Personale: Luisiana Fornaballi

MODALITA' DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

AMMISSIONE

Si accettano ricoveri non inferiori ai 15 giorni, salvo diversi accordi con la Direzione.

Le fasi in cui si articola questo processo sono le seguenti:

- primo contatto per dare informazioni dettagliate e per consegnare la relativa modulistica;
- visita della struttura (**N.B.: temporaneamente interrotte per emergenza Covid-19**);
- compilazione della modulistica;
- valutazione della domanda;
- inserimento nella lista di attesa.

PRIMO CONTATTO

Il primo contatto avviene telefonicamente o personalmente con il responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico (Urp) che si rende disponibile a fissare un appuntamento per la visita della struttura, a raccogliere ed a fornire le informazioni nonché consegnare la modulistica necessaria per l'inserimento dell'ospite anche via a-mail o fax all'interessato.

VISITA DELLA STRUTTURA (N.B.: temporaneamente interrotte per emergenza Covid-19)

Contestualmente alla visita della casa, il responsabile Urp effettua un primo colloquio e fornisce indicazioni relative all'espletamento delle pratiche d'ingresso consegnando il dépliant informativo della residenza.

MODULISTICA

Per attivare la pratica di ingresso viene richiesto:

- domanda d'ammissione compilata e sottoscritta dall'anziano o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno;
- modulo con informativa alla privacy;
- fotocopia della carta d'identità e della tessera sanitaria della persona di cui si richiede il ricovero;
- scheda terapeutica del medico curante dell'anziano.

LISTA DI ATTESA

Nel caso in cui la struttura non avesse al momento disponibilità di posti liberi inserirà il nominativo dell'ospite in una lista di attesa che scorrerà in ordine cronologico di registrazione.

PRESA IN CARICO DELL'OSPITE

Gli ingressi degli ospiti si effettuano in tutti i giorni eccetto il sabato e la domenica e la direttrice, dopo aver fissato il giorno e l'orario d'ingresso, valuta quale potrà essere la compagnia più idonea per il nuovo ospite assegnandogli inoltre la camera ed il posto a tavola. È data facoltà all'ospite o ai familiari mantenere il proprio medico di famiglia oppure, tramite la pratica di "cambio medico" scegliere un medico iscritto nell'albo dei medici di medicina generale di suo gradimento.

Il giorno dell'ingresso l'ospite ed i parenti vengono accolti dall'infermiera professionale che ha il compito di raccogliere l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Tali informazioni vengono raccolte nella scheda sociosanitaria destinata a documentare il più fedelmente possibile le condizioni di salute dell'ospite al momento del suo ingresso e nel corso di tutta la sua permanenza in Rsa.

Contestualmente i vari operatori in base alle proprie competenze professionali attiveranno le schede di valutazione impegnandosi a completarle entro 7 giorni. L'ospite successivamente verrà accompagnato nella propria camera avendo cura di riporre e sistemare gli indumenti, la biancheria e gli oggetti personali negli appositi spazi.

Gli operatori, a loro volta, si adopereranno affinché l'inserimento dell'ospite sia il meno traumatico possibile cercando di facilitarne un naturale inserimento nella vita della Casa.

Nel corso dei successivi 45 giorni i componenti dell'équipe multiprofessionale concorrono a definire il piano di assistenza individuale (PAI), finalizzato a rilevare bisogni, problemi e propensioni dell'ospite, in funzione dei quali vengono stabiliti gli obiettivi assistenziali e di cura, con le relative attività e strumenti.

Tale piano viene rinnovato almeno semestralmente o al verificarsi di cambiamenti significativi dell'ospite.

La direzione si riserva la facoltà di cambiare la camera assegnata all'ingresso con la finalità di migliorare la socializzazione e la tutela dell'anziano, anche in conseguenza di motivazioni logistiche, sanitarie ed organizzative.

Sono adottate procedure e comportamenti atte a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

DIMISSIONI

La dimissione può avvenire per i seguenti motivi:

- per il superamento del problema specificato e quindi riacquisizione dell'autonomia personale;
- per avvicinamento all'abitazione dei familiari nella ricerca di facilitazioni relazionali ed affettive con gli stessi;
- per un giudizio di non adeguatezza della Rsa alle problematiche della persona;
- alla scadenza del contratto.

In caso di dimissioni volontarie dell'ospite, si richiede un preavviso scritto da consegnare all'Urp 30

giorni prima in modo da poter organizzare un eventuale nuovo inserimento.

Alla dimissione si consegnano.

- la relazione sanitaria medica, infermieristica e fisioterapica;
- i documenti personali;
- gli effetti personali.
- i medicinali della terapia in atto.

MODELLO ASSISTENZIALE

Come già specificato nella mission tutti gli operatori della struttura si concepiscono come collaboratori della famiglia nell'ottica della sussidiarietà e corresponsabilizzazione nella cura dell'anziano.

EQUIPE MULTIPROFESSIONALE

In ottemperanza alle norme vigenti a Villa Bianca l'ospite è preso in carico da un gruppo multiprofessionale di operatori con l'obiettivo del raggiungimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe è composta da:

- medico curante se disponibile
- infermiere professionale
- terapeuta della riabilitazione
- operatore socio-sanitario (OSS)
- responsabile animazione

QUALITA' DELL'ASSISTENZA

Le modalità di lavoro, gli strumenti ed i documenti sono previsti dalla Normativa Regionale Toscana sull'accreditamento della Rsa.

Essi costituiscono oggetto di formazione del personale sanitario e socioassistenziale della Rsa e al fine di garantirne l'aggiornamento vengono periodicamente rivisti.

CARTELLA SOCIO-SANITARIA

La Cartella Socio-Sanitaria è lo strumento di raccolta di tutta la documentazione prodotta dall'équipe multiprofessionale: raccolta dati sociali, anamnesi medica, scale di valutazione, report di parametri infermieristici, monitoraggio sullo stato assistenziale.

Nel suo complesso la CSS deve essere aggiornata periodicamente e comunque ogni qualvolta vi sia un cambiamento significativo nello stato di salute dell'ospite.

PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Il PAI viene redatto dall'équipe multiprofessionale dopo una attenta analisi e valutazione delle condizioni e delle esigenze dell'ospite. In esso vi sono riportati gli obiettivi dell'assistenza e tutte le procedure operative relative all'attività clinica ed assistenziale e agli interventi riabilitativi condivisi con i parenti.

Il PAI viene aggiornato ogni qualvolta si possa presentare una necessità e comunque secondo la scadenza semestrale prevista dalle norme di accreditamento regionali.

Nella gestione delle attività indicate nel PAI sono adottate procedure e comportamenti atte a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA

Come prescritto nelle norme di accreditamento vb tutela la persona anziana e incoraggia la partecipazione dei familiari e della rete amicale favorendo il mantenimento dei rapporti con l'esterno dedicando locali adeguati in caso di necessità. I familiari e gli amici hanno la facoltà di:

- esprimere pareri, segnalare problematiche e dare suggerimenti attraverso gli appositi moduli depositati in segreteria;
- incontrare i responsabili che presidiano la struttura;
- esprimere in maniera anonima un'opinione su tutti i servizi attraverso il questionario di soddisfazione della clientela depositato in segreteria.

N.B.: in questa fase di emergenza sanitaria, i contatti con i parenti sono favoriti attraverso videochiamate con l'uso del tablet e incontri al vetro, ma attualmente l'emergenza non ci permette di far accedere i parenti all'interno della struttura.

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Gli ospiti per partecipare attivamente alla vita comunitaria, potranno istituire autonomamente un Organismo di rappresentanza composto da almeno 5 membri (2 ospiti, 1 familiare, coordinatore di struttura, direttore di struttura), che si riunirà almeno 1 volta ogni 6 mesi, con le seguenti funzioni:

- esaminare i problemi degli ospiti e porre alla Direzione della Residenza i bisogni e le osservazioni rilevate;
- promuovere iniziative socio-culturali, in collaborazione con le realtà locali per favorire l'integrazione sociale con il territorio.

L'Organismo di rappresentanza organizzerà autonomamente, con l'approvazione degli altri ospiti, le modalità di funzionamento del proprio lavoro.

(N.B.: temporaneamente interrotte per emergenza Covid-19)

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel rispetto della piena scelta degli ospiti è prevista l'assistenza religiosa tramite la celebrazione della santa messa mensilmente oltre la presenza di volontarie dedite all'espletamento di altre procedure religiose.

In caso di ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è previsto una eventuale assistenza spirituale.

(N.B.: temporaneamente interrotte per emergenza Covid-19)

GIORNATA TIPO DELLA RESIDENZA

Le attività giornaliere sono articolate in modo tale da poter conservare il più possibile gli orari e le abitudini degli anziani con particolare attenzione al pranzo ed alla cena, momenti fondamentali di socializzazione.

Villa Bianca offre inoltre un servizio di animazione che si articola con musicoterapia e giochi di società, al fine di mantenere e migliorare le capacità cognitive e relazionali degli ospiti, cercando nei limiti del possibile il coinvolgimento dei parenti invitati a queste manifestazioni.

A titolo esemplificativo si riportano le attività giornaliere:

7.00 → Risveglio ed igiene personale: si eseguono le alzate degli ospiti in modo differenziato secondo lo schema predisposto dallo staff in base alle singole esigenze ed alle loro abitudini;

8.30-9.30 → Colazione e terapia farmacologica: la colazione viene servita in sala da pranzo mentre per gli allettati viene servita in camera;

9.30 → Spazio attività: gli operatori preposti assistono gli ospiti in base al PAI eseguendo il bagno, l'idratazione, il riordino della camera, la fisioterapia presso la palestra e l'attività ricreativa;

12.00 → Pranzo: gli assistenti hanno cura di sistemare gli ospiti ai tavoli e di distribuire la terapia

farmacologica. Per gli allettati è previsto il servizio in camera;
13.00-14.00 → Riposo e momenti di relax: dopo il pasto è previsto secondo le loro abitudini il riposo pomeridiano, momento in cui si eseguono gli interventi degli incontinenti. Gli ospiti che rimangono in soggiorno vengono intrattenuti dalle assistenti;
14.30-15.30 → Preparazione della merenda;
15.30-16.30 → Merenda: viene distribuita la merenda potendo scegliere tra tè, yogurt, biscotti, succo rispettando le prescrizioni dietetiche individuali;
14.00-17.00 → Spazio attività: gli operatori preposti assistono gli ospiti in base al PAI eseguendo il bagno, l'idratazione, la fisioterapia presso la palestra e l'attività ricreativa;
18.00 → Cena: gli assistenti hanno cura di sistemare gli ospiti ai tavoli e di distribuire la terapia farmacologica. Per gli allettati è previsto il servizio in camera;
19.00 → spazio relax: intrattenimento da parte delle assistenti;
19.30-21.00 → Preparazione per la notte: gli ospiti vengono aiutati a mettersi a letto avendo cura di eseguire gli interventi di igiene personale e di distribuire la terapia farmacologica;
21.00-07.00 → Riposo notturno: vigilanza ed assistenza notturna da parte del personale della struttura

MODALITÀ DI ACCESSO E DI VISITA

La struttura di Villa Bianca, fuori dal periodo di emergenza sanitaria, è aperta alle visite tutti i giorni dalle ore 09.00 alle ore 11.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. La direzione si rende disponibile a valutare eventuali richieste da parte dei familiari per l'accesso durante orari differenti. Il servizio di segreteria è attivo dalle ore 9.00 alle ore 17.00 (giorni festivi escluso). È data facoltà ai parenti di pranzare con i propri cari avendo cura di programmare in anticipo il giorno prescelto **(N.B.: temporaneamente interrotto per emergenza Covid-19)**.

USCITE (N.B.: temporaneamente interrotte per emergenza Covid-19)

La direzione si rende garante, compatibilmente con le condizioni psico-fisiche, della possibilità da parte dell'ospite di uscire ed entrare dalla struttura seguendo le norme prescritte dal regolamento interno.

SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA

DIREZIONE. Rispetto delle norme istituzionali e delle procedure amministrative richieste da Regione, Provincia, Comune ed Asl.

AMMINISTRAZIONE. Assistenza nella gestione delle pratiche amministrative. Gestione della "cassa" degli ospiti.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP). Assistenza all'ospite ed ai suoi familiari nella compilazione della domanda d'ingresso e durante tutta la sua permanenza nella struttura.

RECEPTION. Servizio di accoglienza degli ospiti e dei familiari, servizio di informazione e gestione della comunicazione telefonica.

SERVIZIO MEDICO: Servizio di reperibilità in caso di urgenza diurno; elaborazione in equipe del PAI dell'ospite.

SERVIZIO INFERMIERISTICO: Presenza h24 degli infermieri in residenza; supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del fascicolo sanitario e sociale dell'ospite; servizio di prenotazione esami specialistici.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA: Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite; implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del fisiatra.

SERVIZIO GERIATRICO: Assistenza geriatrica con la presenza di un Geriatra in struttura una volta la settimana finalizzato al miglioramento delle condizioni di vita del singolo ospite e della collettività.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE. Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del

vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno.

SERVIZIO AUSILIARIO SOCIO ASSISTENZIALE. Presenza di un operatore qualificato 24 ore su 24. Assistenza degli ospiti nella cura di sé, nell'igiene, nell'alimentazione e nella movimentazione, nella deambulazione e nell'idratazione.

SERVIZIO FARMACEUTICO. Erogazione dei farmaci, dei presidi ed ausili previsti dal SSN.

CLIMATIZZAZIONE. Riscaldamento e sistema di raffrescamento dell'aria.

SERVIZIO DI PULIZIA. Lavaggio e sanificazione delle camere degli ospiti e delle parti in comune.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE E SICUREZZA. Controllo e manutenzione delle apparecchiature, degli impianti e delle parti strutturali ed infrastrutturali degli ambienti.

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA. Lavaggio, stiratura e sistemazione nelle camere dei capi personali degli ospiti. La gestione del guardaroba tiene conto della stagione e della temperatura. Si promuove e si cura la vestizione e l'aspetto degli utenti. La biancheria dei letti è decorosa e adeguata alle esigenze dell'ospite e tenuta in buone condizioni

SERVIZIO DI RISTORAZIONE. Offerta di menù stagionali con variazioni giornaliere ed alternative fisse per pranzo e cena, tenendo conto delle linee guida sull'alimentazione ed idratazione. Possibilità di diete personalizzate in base alle diverse esigenze degli ospiti. Merenda e bevande fuori pasto secondo i programmi di idratazione.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE. Il servizio si svolge regolarmente una volta la settimana o con maggiore frequenza al bisogno.

PEDICURE. Il servizio di pedicure si svolge settimanalmente a seconda del bisogno dell'ospite.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

TRASPORTO IN AUTOAMBULANZA IN STRUTTURE OSPEDALIERE

SERVIZIO TELEFONICO

MEDICINALI NON CONCESSI DAL SSN

GESTIONE RECLAMI

Suggerimenti e segnalazioni da parte degli utenti possono essere presentati, attraverso colloquio diretto o, in forma scritta, alla Direzione che si impegna a rispondere nel più breve tempo possibile alle osservazioni ricevute.

Gli utenti insoddisfatti possono eventualmente anche presentare reclamo, verbalmente oppure in forma scritta. La Direzione attiverà un'indagine e risponderà in forma scritta, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile e comunque non oltre i 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

COME RAGGIUNGERCI

RSA VILLA BIANCA

VIA XXIV Maggio, 8-51019 PONTE BUGGIANESE (PT)

TEL.0572-635196- FAX 0572-635365

E-MAIL pontebuggianese@sereniorizzonti.it

WWW.SERENIORIZZONTI.IT

Principali percorsi possibili per raggiungere la residenza:

con l'autostrada A-11 FIRENZE-MARE

USCITA CHIESINA UZZANESE DA CUI LA RESIDENZA DISTA CIRCA 2,5 KM.

USCITA MONTECATINI TERME DA CUI LA RESIDENZA DISTA CIRCA 6 KM.

CARTA SERVIZI versione 02/04/2021