

CARTA DEI SERVIZI

-PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' GESTORE

La società gestore della Rsa Villa San Giusto è **SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.**, società nata nel 2018 per la gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari rivolti ad anziani non autosufficienti.

-MISSION

L'opera della **SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.**, 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 **SERENI ORIZZONTI 1 S.p.A.**, 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 (infermieri, operatori, ausiliari etc.) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso i pazienti

-DATI IDENTIFICATIVI

La residenza è ubicata in Via della Solidarietà, 12 – San Giusto-Prato (PO), località sita nell'immediata periferia di Prato.

Ha iniziato la sua attività nell'anno 2016 a seguito di autorizzazione al funzionamento rilasciata dal comune di Prato n. P.G. 7590 ed è accreditata dalla Regione Toscana.

-FINALITA'

La Rsa Villa San Giusto è nata per rispondere alle finalità di cura geriatrica e di assistenza a persone anziane con età superiore a 65 anni 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. Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura.

La Rsa Villa San Giusto ha sede in un edificio di recente costruzione, ampiamente ristrutturato in modo da essere adeguato alle normative strutturali ed assistenziali previsti dalla Regione Toscana per rispondere alle finalità di cura geriatrica.

La costruzione si compone di quattro piani adibiti alla residenzialità degli ospiti.

Al piano terra è ubicata la reception e l'ufficio amministrativo e le zone comuni: un grande salone per il soggiorno e le attività di animazione e l'ambulatorio medico.

Nel seminterrato è situata la palestra attrezzata per le attività riabilitative e bagno dedicato agli ospiti. Vi sono anche gli spogliatoi e i servizi igienici per il personale, locale lavanderia e stireria, oltre al magazzino alimentare e deposito generi vari.

Al primo piano è presente la sala da pranzo, nr. 6 camere con bagno, un locale dedicato ai servizi di parrucchiere e pedicure ed un locale di servizio e controllo riservato al personale della struttura (per le chiamate dalle camere).

Al secondo piano sono presenti nr. 9 camere doppie con bagno e un locale con vasca per bagno assistito.

Tutte le camere sono dotate di bagno privato, due posti letto, luminose, spaziose e ben curate. Sono dotate di dispositivo di chiamata per il personale, e di attacchi per l'antenna tv. Il mobilio consiste nell'armadio a muro e comodino. I letti sono di tipo sanitario a due snodi, e dotati eventualmente di materassi antidecubito.

Tutti i piani sono raggiungibili da un ascensore o dalle scale sia interne che esterne.

-STRUTTURA ORGANIZZATIVA

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

Direzione: Bartolini Carla

Responsabile Infermieristico: Sanitas Srl

MODALITA' DI AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

AMMISSIONE

Per l'ammissione in Rsa è necessario che l'ospite abbia compiuto i 65 anni
I ricoveri si effettuano da un minimo di 30 giorni salvo diversi accordi con la Direzione.

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

- primo contatto per fornire informazioni dettagliate
- visita della struttura
- richiesta modulistica necessaria
- ricezione della modulistica compilata dal medico curante e della documentazione fiscale
- valutazione della domanda
- inserimento nella lista di attesa o accoglienza

PRIMO CONTATTO

Il primo contatto avviene telefonicamente o personalmente con la Direzione della Struttura che fornisce sempre tutte le informazioni relative al tipo di accoglienza che viene erogata in questa struttura, ed eventuali informazioni per accedere ai vari servizi che la ASL offre in merito a concessioni di contributi sanitari e sociali.

VISITA DELLA STRUTTURA

Le visite internamente alla struttura, vengono effettuate nel rispetto della normativa attualmente in vigore relativamente al contrasto della diffusione del virus COVID19.

Attualmente infatti è possibile consegnare solo un depliant illustrativo della residenza.

RICHIESTA MODULISTICA

Per attivare la pratica di ingresso viene richiesto:

- domanda d'ammissione compilata dal medico curante dell'interessato e sottoscritta dall'anziano o da un suo familiare o curatore o amministratore di sostegno;
- certificazione sanitaria
- referto tampone molecolare covid negativo effettuato nelle 48 ore precedenti all'ingresso
- 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.
- copia del ISEE dell'utente o del familiare che si occuperà dei pagamenti
- copia della dichiarazione dei redditi o ultima busta paga

RICEZIONE DELLA MODULISTICA

Nel caso in cui il ricovero sia urgente, e che non sia possibile fornire anticipatamente tutta la documentazione richiesta, sarà effettuato il pagamento anticipato del mese di degenza, durante il quale il familiare si impegna comunque a produrre tutti i documenti richiesti.

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.

Il personale infermieristico, sulla base della documentazione sanitaria ricevuta, sulla base delle notizie pervenute dalla famiglia e sulla base dello stato di salute dell'anziano, valuta quale potrà essere la camera più idonea ed il relativo posto a tavola. L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (es. condizioni patologiche, sesso, etc); 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, sanitaria ed organizzativa. 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'infermiere che ha il compito di raccogliere l'anamnesi e le abitudini dell'anziano. Tali informazioni vengono raccolte nella scheda socio-sanitaria 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, tutto precedentemente siglato a cura della famiglia, 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 quotidiana.

Nel corso dei successivi 45 giorni i componenti dell'équipe multi professionale 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.

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 morosità per un periodo non superiore a 60 giorni

In caso di dimissioni volontarie, si richiede un preavviso di 15 giorni, scritto e consegnato in Direzione. Alla dimissione vengono consegnati la relazione sanitaria infermieristica e fisioterapia, 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 San Giusto l'ospite è preso in carico da un gruppo multi professionale di operatori con l'obiettivo del raggiungimento del benessere e della salute della persona.

L'équipe è composta da:

- medico curante se disponibile
- infermiere
- terapista della riabilitazione
- operatore socio-sanitario
- 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 socio assistenziale 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 multi professionale: 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 multi professionale 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.

TUTELA E PARTECIPAZIONE DELL'ANZIANO E DELLA SUA FAMIGLIA

Come prescritto nelle norme di accreditamento Villa San Giusto tutela la persona anziana e incoraggia la partecipazione dei familiari e della rete amicale favorendo il mantenimento dei rapporti con l'esterno.

In questo particolare momento storico, le visite sono state ridotte ad appuntamenti prefissati e gli incontri avvengono solo se è possibile mantenere le distanze di sicurezza. Perciò sono stati dedicati degli spazi adeguati in giardino o attraverso la vetrata di ingresso. Sono sempre comunque possibili le videochiamate, attraverso i cellulari o skype.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Nel rispetto della piena scelta degli ospiti è prevista l'assistenza religiosa. Attualmente è possibile seguire la celebrazione della Santa Messa la domenica mattina trasmessa in tv. In casi particolari è possibile far accedere il Parroco di zona personalmente, che dovrà rispondere a tutti i punti elencati all'access point. Per gli ospiti appartenenti ad altre confessioni religiose è previsto una eventuale assistenza spirituale.

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 San Giusto 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, il bagno 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, 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 rispettando le priorità degli ospiti disfagici rispetto agli altri e rispettando i distanziamenti obbligatori. Gli Infermieri si occuperanno di distribuire la terapia farmacologica. Per gli allettati è previsto il servizio in camera;
- 13.30-14.30-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;
- 15.15-15.30-Preparazione della merenda;
- 15.30-16.00-Merenda: viene distribuita la merenda potendo scegliere tra tè, yogurt, biscotti, succo di frutta rispettando le prescrizioni dietetiche individuali;
- 16.00-18.15-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 rispettando le priorità degli ospiti disfagici rispetto agli altri e rispettando i distanziamenti obbligatori. Gli Infermieri si occuperanno di distribuire la terapia farmacologica. Per gli allettati è previsto il servizio in camera;

-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

-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 San Giusto riceve le visite su appuntamento, da concordare con la Direzione.

La direzione si rende disponibile a valutare eventuali richieste da parte dei familiari per l'accesso all'interno della struttura, ma solo per casi particolari valutati di volta in volta.

Il servizio di segreteria è attivo su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 (escluso giorni festivi).

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.

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 degli infermieri in residenza in turno diurno; supervisione e coordinamento del regolare e corretto aggiornamento del fascicolo sanitario e sociale dell'ospite; servizio di prenotazione esami specialistici.

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Fisioterapista presente dal lunedì al sabato mattina, e il giovedì pomeriggio. Valutazione della funzionalità motoria dell'ospite; implementazione di un piano ciclico di mantenimento motorio dell'ospite in coerenza con le indicazioni del fisiatra.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE

Animatore presente dal lunedì al sabato mattina. Cura e sviluppo delle relazioni personali con l'ospite, tenendo conto del vissuto, della storia, delle abitudini e della personalità individuale di ognuno. All'interno della struttura è presente una piccola libreria integrata periodicamente dove gli ospiti hanno libero accesso.

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 rinfrescamento 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

Si promuove e si cura la vestizione e l'aspetto degli utenti. Sistemazione nelle camere dei capi personali degli ospiti. La gestione del guardaroba tiene conto della stagione e della temperatura. A tale proposito, ogni ospite ha un proprio guardaroba e spazio disponibile adeguato. La biancheria dei letti è decorosa ed 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. Agli ospiti vengono offerti 4 pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda e cena) di cui i due pasti principali provengono giornalmente dal centro cottura vicino. Gli utenti hanno la possibilità di avere un caffè, tè o uno spuntino fra i pasti.

SERVIZIO DI PARRUCCHIERE

Il servizio si svolge regolarmente una volta al mese o con maggiore frequenza al bisogno.

SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA

- PEDICURE
- LAVANDERIA
- TRASPORTO IN AUTOAMBULANZA IN STRUTTURE OSPEDALIERE
- SERVIZIO TELEFONICO
- MEDICINALI NON CONCESSI DAL SSN E VISITE SPECIALISTICHE

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, a tutti i reclami non anonimi, il più sollecitamente possibile.

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)

Le funzioni sono:

- 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.

All'interno della struttura sarà presente una apposita bacheca, dove saranno affisse tutte le comunicazioni che saranno effettuate sia dalla Direzione che dall'Organismo di rappresentanza.

Al momento le riunioni sono sospese, fino a data da destinarsi.

COME RAGGIUNGERCI:

RSA VILLA SAN GIUSTO
VIA DELLA SOLIDARIETA', 12
TEL.0574/639717- FAX 0574/635643
E-MAIL: PRATO@SERENIORIZZONTI.IT
SITO WEB: WWW.SERENIORIZZONTI.IT

Principali percorsi possibili per raggiungere la residenza:
con l'autostrada A-11 FIRENZE-MARE

DIR. FIRENZE: USCITA PRATO OVEST DA CUI LA RESIDENZA DISTA CIRCA 4 KM.

DIR. MARE: USCITA PRATO EST DA CUI LA RESIDENZA DISTA CIRCA 6 KM.