

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	1

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere meglio la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti.

La Carta dei servizi si configura come un "contratto informato" che la nostra struttura stipula con gli ospiti per rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Rappresenta uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione ed il miglioramento della qualità dei nostri servizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo distinti saluti.

Il legale rappresentante
Niccolò Sborgi

La direttrice
Simona Masini

Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla direzione della struttura in base a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla d.g.r, n. 566/2006. Nell'adozione della carta dei servizi la Direzione ha tenuto presente anche le indicazioni presenti nel Regolamento 15/R approvato con il d.p.g.r 26 marzo 2008 n. 15/R e dalle leggi regionali n. 66/2008 e 82/2009, d.p.g.r. del 3 marzo 2010, n.29/R, nonché dalle delibere della giunta regionale in materia che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio sanitarie, al fine di tutelare gli ospiti e garantire la trasparenza nell'erogazione dei nostri servizi.

Indice

1. Presentazione della Residenza Villa San Martino
2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione
 - 2.1 Prestazioni residenziali
 - A- Prestazioni sanitarie previste nella quota sanitaria

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	2

B- Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale previste dall'allegato A della d.g.r. 402/2004 (corrispettivo sociale)

C- Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura

D- Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura

2.2. Prestazioni semiresidenziali – centro diurno

2.3 Progetto "RSA e territorio"

2.4 Modalità di accesso

2.5 Orari e tempi di erogazione

3. Tariffe delle prestazioni

3.1 Tariffe prestazioni residenziali

3.2 Tariffe prestazioni semiresidenziali-Centro diurno

4. Assetto organizzativo interno

5. Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

5.1 Procedure amministrative per la presa in carico

5.2 La diffusione delle informazioni

6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura

7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori e adempimenti in merito alla normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro

1. Presentazione della Residenza Villa San Martino

La RSA Villa San Martino è una Residenza finalizzata a fornire ospitalità, temporanea o definitiva, ad anziani non autosufficienti, bisognosi di assistenza ad alta integrazione socio-sanitaria continuativa. La Residenza a gestione privata è autorizzata al funzionamento con autorizzazione n.2013/0426 rilasciata in data 14.06.2013 dal Comune di San Casciano e rinnovata a seguito di subingresso in data 21.2.2014 con pratica n. 2014/0169; ha inoltre presentato in data 17.6.2013 al Comune di San Casciano, la

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	3

Dichiarazione di conformità ai requisiti regionali per l'accreditamento (art 12 L.R. 82/2009) e rinnovata a seguito di subingresso in data 26.02.2014.

La residenza ha stipulato un accordo contrattuale con la Asl per la definizione dei rapporti giuridici ed economici.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA - www.regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali). Inoltre la RSA aderisce alla mappatura delle RSA e partecipa in maniera volontaria al Sistema di valutazione delle RSA condotto dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per conto della Regione Toscana.

Villa San Martino si trova sulle colline di San Casciano Val di Pesa in posizione panoramica sul Chianti.

La struttura garantisce ospitalità a 69 anziani non autosufficienti a carattere residenziale e a 24 anziani non autosufficienti a carattere semiresidenziale (centro diurno).

Villa San Martino è una struttura di recente costruzione pensata e realizzata per garantire il massimo confort per gli ospiti . Per la nostra organizzazione confort significa: ambienti comuni spaziosi, dotati di impianto di climatizzazione, di un arredamento accurato e accogliente e -come surplus- ampie vetrate che consentono di godere sempre della luce e del panorama esterno.

La struttura è articolata su tre livelli:

-al piano inferiore si trovano la palestra attrezzata di ampie dimensioni e con vetrate che si affacciano sull'uliveto circostante, la cappella per le funzioni religiose, ove la Santa Messa viene celebrata ogni Venerdì mattina, un'ampia cucina interna con menù personalizzati ed un accurata scelta di prodotti freschi del territorio, un locale adibito al parrucchiere, podologo e estetista, infermeria e ambulatorio medico e due ampi porticati coperti alle due estremità della struttura.

Il Centro Diurno è dotato di un'ampia sala pranzo e di due sale adibite alle attività di animazione e di socializzazione, di un locale per il riposo con poltrone relax, di armadietti personalizzati e servizi igienici.

-al primo e al secondo piano si trovano le camere singole o doppie, tutte ampie e confortevoli dotate di bagno privato , balconi, predisposizione tv telefono e wi-fi , climatizzazione autonoma . Esse sono inserite in nuclei abitativi di piccole dimensioni composti da soggiorno, saletta pranzo e bagno assistito.

Al piano superiore sono presenti due grandi terrazze panoramiche in cui nella bella stagione si organizzano cene e feste all'aperto.

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	4

La struttura è inserita in un ampio parco con un camminamento dove si possono trovare spazi attrezzati per trascorrere piacevoli pomeriggi all'aperto; ed inoltre un comodo parcheggio privato.

Villa San Martino è situata a pochi minuti dall'uscita San Casciano sulla Superstrada Firenze –Siena (o circa 15 minuti dall'uscita Firenze Impruneta dell'A1, o circa 5 km dall'uscita ginestra fiorentina sulla fi-pi-li) ed a 300 metri dal Centro di San Casciano Val di Pesa, e 2 Km da quello di Cerbaia.

I servizi socio assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute e al mantenimento dei livelli di autonomia residuale dell'ospite, al fine di raggiungere un recupero funzionale e psicologico che possa consentire, quando possibile, un eventuale ritorno al proprio domicilio.

Sono stati infatti avviati da diversi anni progetti e/o buone pratiche volti nello specifico a personalizzare l'assistenza e migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti, tra questi segnaliamo la buona pratica "assistenza al fine vita e terapia palliativa, la buona pratica che introduce il "Modello assistenziale "case management" che identifica l'operatore di riferimento per tutto il processo di cura, la buona pratica per la gestione assistenziale rivolta a persone non autosufficienti ad alta intensità assistenziale.

Pertanto l'organizzazione delle attività di vita quotidiana avviene nel rispetto dei bisogni e delle abitudini individuali, della riservatezza e della dignità della persona, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualificata, continuativa e personalizzata e di favorire la socializzazione attraverso momenti di incontro con i familiari e progetti in collaborazione con la rete dei servizi territoriali.

La Residenza si propone dunque di "aver cura" dei propri ospiti, garantendo protezione e sicurezza, socializzazione e partecipazione, riabilitazione e mantenimento delle capacità fisiche, cura e assistenza professionale, aiuto nei momenti difficili e sostegno ai familiari, rispetto delle abitudini personali e della privacy.

Vengono favoriti momenti di incontro e condivisione con i parenti: sia feste, eventi e pranzi all' interno della struttura , sia vengono invitate le famiglie ad accompagnarci nelle varie uscite o gite che organizziamo, convinti che un clima favorevole all' interno della struttura ed un partecipe coinvolgimento dei parenti alle attività , sia fonte di benessere per gli utenti.

Altro tema per noi fondamentale : la cura della relazione tra gli ospiti e i dipendenti.

Vengono promossi corsi di formazione inerenti tali tematiche, in particolare : sull' ascolto , sullo stile empatico, sulle varie tipologie di comunicazione verbale e non, e sulla gestione di eventuali conflitti con utenti cognitivamente integri e non.

Vengono favoriti momenti ed occasioni di incontro tra i dipendenti sia interne che esterne al luogo di lavoro, sempre nella costante attenzione del clima interno della struttura che coinvolge inevitabilmente tutti: ospiti parenti e personale.

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	5

All'interno della struttura si trova altresì il "Centro di Ascolto Alzheimer" gestito dal AIMA (Associazione Italiana Malattia di Alzheimer), in cui una psicologa, su appuntamento, svolge consulenza orientamento e sostegno per i familiari della persona con malattia di Alzheimer o altra forma di demenza e anche per gli operatori.

2. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

2.1 Prestazioni residenziali

Le caratteristiche delle nostre prestazioni corrispondono a quelle di base previste dalla normativa regionale per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento istituzionale e definite nel titolo di acquisto SANITARIO e nel titolo di acquisto SOCIALE (d.g.r. 402/2004 allegato A).

Inoltre la struttura garantisce ulteriori prestazioni che sono specificatamente sotto riportate e comprese nella nostra quota sociale.

Prestazioni sanitarie previste nella quota sanitaria

La Struttura è organizzata per dare attuazione agli interventi previsti dal Progetto Assistenziale Personalizzato, alle prescrizioni mediche e a mantenere ogni rapporto con i servizi competenti per assicurare agli assistiti la fruizione di attività di socializzazione, prevenzione, cura e riabilitazione. Analogamente e coerentemente i servizi competenti promuovono forme di stretta collaborazione fra la struttura stessa, i servizi territoriali e i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale agli assistiti.

La quota di parte sanitaria comprende i costi del personale di assistenza ed i materiali sanitari così come previsto dalla vigente normativa regionale.

Nello specifico la quota di parte sanitaria include:

Assistenza alla persona: Il personale addetto all'assistenza, con qualifica professionale ADB, OSS, OSS-c, nel rispetto di specifici protocolli ed in coerenza con le consegne medico-infermieristiche, aiuta l'ospite non autosufficiente laddove non è in grado di svolgere le attività di vita quotidiana. L'assistenza comprende la cura dell'ambiente di vita dell'ospite, l'aiuto nell'igiene personale e nell'abbigliamento, la somministrazione dei pasti, la sorveglianza, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'assistenza negli spostamenti.

Assistenza Infermieristica: Gli ospiti usufruiscono del personale infermieristico per la gestione dello stato di salute garantendo il benessere della persona e assistendoli in tutte le varie fasi del percorso di vita. Inoltre attuano tutte le varie strategie di pianificazione secondo gli obiettivi individualizzati indicati nel PAI.

Attività Fisioterapica: Il servizio di fisioterapia è garantito dal Lunedì al Sabato mattina e pomeriggio. L'accesso alla palestra è programmato dai fisioterapisti. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale in giorni ed orari stabiliti in base agli obiettivi previsti dal piano assistenziale individualizzato. Le attività fisioterapiche sono orientate al mantenimento delle funzioni individuali dell'ospite quali la deambulazione, la postura, l'equilibrio, l'attività motoria degli arti superiori, le abilità manuali, la

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	6

mobilizzazione passiva. Un giorno alla settimana il terapista, in collaborazione con l'animatore, si dedica a programmi di ginnastica di gruppo.

Assistenza Medica: E' garantita dai Medici di Medicina Generale di libera scelta secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali (d.g.r. 364 del maggio 2006). In particolare compete al medico di medicina generale il controllo periodico dello stato di salute, l'indicazione al nostro personale infermieristico per effettuare le terapie e la tenuta del diario clinico dell'ospite dove annotare le considerazioni cliniche, la terapia nonché le prescrizioni farmaceutiche. Spetta inoltre al medico di base attivarsi per garantire le richieste di visite specialistiche e la richiesta di consulenze specialistiche.

Ogni figura professionale, in base al proprio ambito di competenza, utilizza la cartella personale informatizzata per ogni ospite al fine di registrare dati, valutazioni ed annotazioni utili all'assistenza personalizzata per il singolo ospite da parte dell'equipe multidisciplinare.

Prestazioni riconducibili al titolo di acquisto sociale previste dall'allegato A della d.g.r. 402/2004 (corrispettivo sociale)

Gli elementi di riferimento per la determinazione della quota di parte sociale del titolo d'acquisto sono riportati nella Tabella Allegato 4 della D.G.R.T. n. 402/2004. Sono da considerarsi compresi nella quota sociale le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana, al vitto, al parrucchiere e al podologo (una prestazione mensile per ciascuno), al materiale igienico sanitario non ricompreso nella quota di parte sanitaria.

Inoltre comprende il costo del personale che svolge attività di Animazione e Socializzazione programmate e realizzate secondo quanto previsto dai piani assistenziali individualizzati (PAI).

Il nostro servizio di animazione-socializzazione è svolto da educatori ed erogato agli utenti dal lunedì alla domenica.

Per la nostra filosofia aziendale l'animazione rappresenta un momento veramente importante della giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione. Dato che si tratta di pazienti in degenza prolungata, l'attività di animazione prevede una valutazione dell'ospite in base a quello che è il suo livello culturale e di istruzione, il lavoro pregresso, l'ambiente familiare e di vita, l'attività lavorativa svolta, gli hobbies coltivati, i problemi attuali medici e funzionali, le aspettative presenti. In base a questi dati l'animatore/educatore, compila una scheda personale (diario dell'ospite) e si pone degli obiettivi di intervento inseriti nel PAI attraverso attività da svolgere in gruppo o individuali.

Il servizio di animazione mantiene rapporti con associazionismo e volontariato per garantire un coinvolgimento verso l'esterno e creare una "rete" di rapporti e collaborazioni: perché il nuovo concetto che vogliamo introdurre parla di una Residenza che sia apra

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	7

all'ambiente esterno, ed alle cooperazioni, come fosse, e lo è di fatto, un centro di vita in cui le relazioni siano priorità, dove la socializzazione sia la terapia che fa la differenza.

A- Servizi socio-sanitari ed alberghieri inclusi nella quota sociale della struttura

La nostra RSA ha da tempo introdotto nell'organizzazione la conoscenza, la condivisione e l'utilizzo da parte di tutto il personale di alcune buone pratiche oggi disponibili come metodo e strumento di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate al fine di incrementare la qualità della presa in carico degli ospiti. Per noi una buona pratica è un'azione che introduce un modo nuovo di fare le cose, che consente di superare le abitudini e i riferimenti al passato, e che si distingue per i buoni risultati ottenuti.

Con la metodologia **delle buone pratiche** si intende partire da un progetto, descriverne gli obiettivi, le modalità di realizzazione, l'efficacia delle attività proposte, i processi, i punti di forza e di debolezza, i risultati.

Di seguito i nostri servizi e le buone pratiche:

- Accoglienza personalizzata dell'ospite in RSA organizzata secondo un progetto specifico da parte di personale formato finalizzato alla presa in carico dell'ospite e della famiglia al fine di superare le preoccupazioni e le difficoltà legate al cambiamento di vita e di favorire il migliore inserimento in struttura. Per la realizzazione del progetto la nostra struttura si avvale anche della consulenza del geriatra.
- Coordinamento infermieristico: la nostra organizzazione prevede la presenza di un coordinatore che ha il compito di organizzare il lavoro dell'equipe multidisciplinare favorendo l'integrazione e la collaborazione, garantire l'applicazione delle buone pratiche, curare la gestione del rischio al fine di garantire la migliore sicurezza possibile per l'ospite, sviluppare le risorse umane, verificare e valutare il lavoro dell'equipe.
- Geriatra che collabora con infermieri e medici curanti;
- Cartella personale dell'ospite informatizzata per garantire il corretto passaggio delle informazioni e la loro condivisione a livello di equipe
- Buona pratica "assistenza al fine vita" e terapia palliativa
- Modello assistenziale "case management" finalizzato a migliorare la presa in carico della persona in base agli obiettivi del piano assistenziale individualizzato identificando l'operatore di riferimento per tutto il processo di cura
- Buona pratica per la gestione assistenziale rivolta a persone non autosufficienti ad alta intensità assistenziale
- Organizzazione di feste, gite, uscite, attività musicali che coinvolgono ospiti e

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	8

- parenti e sono svolte anche in collaborazione con realtà del territorio
- Servizio di ristorazione con cucina interna che si occupa di selezionare prodotti freschi da produttori a Km zero e di preparare i pasti in linea con le linee guida regionali e le diete ma con attenzione alla personalizzazione dei piatti tenendo conto dei gusti e delle preferenze degli ospiti
- Progetto pet therapy
- Predisposizione per la connessione TV in camera doppia
- Connessione WIFI in tutta la struttura
- Assistenza Religiosa: All'interno di Villa San Martino è presente una cappella dove La Santa Messa viene effettuata tutti i venerdì mattina; è comunque promosso ed agevolato il culto religioso, in ogni forma e cultura.

B- Ulteriori prestazioni a pagamento non incluse nella quota sociale della struttura

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite
- Camera singola con TV
- Servizio Parrucchiere , prestazioni supplementari oltre quella mensile e servizi aggiuntivi (es. colore, permanente..)
- Servizio estetista su appuntamento
- Accompagnamento dell'ospite con personale della struttura per visite/prestazioni sanitarie in strutture esterne
- Segretariato sociale: Rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con la rete ospedaliera e distrettuale del nostro territorio, consulenza per pratiche burocratiche (domande di invalidità civile, di amministrazione di sostegno, cambio residenza, cambio del medico, esenzioni..)
- Approvvigionamento farmaci in fascia C e terapia enterale e parenterale
- Prenotazioni delle visite specialistiche
- Custodia valori e gestione di cassa personalizzata
- Organizzazione del trasporto per uscite di carattere non sanitario
- Ausili personalizzati a noleggio

Le tariffe sono indicate al punto 3 della presente carta dei servizi

2.2 Prestazioni semiresidenziali - Centro diurno

Il centro diurno ha stessa autorizzazione della RSA ad essa integrato.

Questo servizio offre cure ed assistenza ad anziani autosufficienti e non-autosufficienti dal Lunedì al Venerdì, dalle 08.30 alle 17.30. Durante la giornata gli ospiti ricevono assistenza

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	9

socio-sanitaria da personale qualificato, formato e loro dedicato, partecipano alle attività programmate di animazione e di fisioterapia in palestra secondo i piani di assistenza individualizzati, usufruiscono dei pasti preparati dalla cucina interna (colazione, pranzo, merenda).

Il centro dispone di ampi spazi dotati di arredamento adeguato alle attività, di armadietti personalizzati, di servizi igienici e dei comfort necessari per una serena e protetta permanenza. Inoltre gli ospiti del centro diurno possono usufruire del giardino, degli spazi comuni della struttura e partecipare alle feste ed eventi organizzati nella residenza.

Gli altri servizi erogati dalla struttura (parrucchiere, podologo, estetista, possibilità di bagno assistito,) sono a disposizione degli ospiti del centro diurno e a carico dell'ospite se la prestazione non è prevista negli accordi con enti pubblici.

La struttura ha stipulato una Convenzione con la Misericordia di San Casciano Val di Pesa per il trasporto degli utenti , dal domicilio al centro e viceversa, con tariffe agevolate a carico degli utenti.

Le tariffe sono indicate al punto 3 della presente carta dei servizi

2.3 Progetto "RSA e territorio"

La RSA Villa San Martino ha presentato e sottoscritto già dal 2013 un protocollo di intesa con il Comune di San Casciano Val di Pesa per la realizzazione del progetto "RSA e territorio" in cui propone una serie di servizi per utenti residenti sul territorio.

L'accesso alle prestazioni di seguito elencate sarà concordato e coordinato con il Responsabile della Struttura ed i Servizi Sociali del Comune di San Casciano.

Per gli utenti presi in carico dai Servizi Sociali del Comune i servizi sono gratuiti secondo quanto indicato di seguito. La struttura è inoltre disponibile a collaborare con le associazioni di volontariato al fine di favorire la massima integrazione tra i servizi offerti ed il territorio.

Il trasporto verso/dalla RSA può essere effettuato autonomamente dall'utente tramite mezzi propri o di associazioni di volontariato di libera scelta, o può essere effettuato seconda la convenzione della nostra struttura con la Misericordia di San Casciano Val di Pesa.

Descrizione sintetica dei servizi offerti a sostegno delle famiglie:

- partecipazione ad attività di animazione e socializzazione pomeridiana dalle ore 15.00 alle ore 18.00: due accessi settimanali per due persone , con merenda
- partecipazione ad attività di ginnastica di gruppo: un pomeriggio alla settimana , con merenda, dalle ore 14.30 alle ore 17.30 per due persone
- attività di riabilitazione cognitiva per ripristino e mantenimento delle funzioni mnemoniche cerebrali . Due persone due volte la settimana durata due ore , con merenda
- esecuzione del bagno assistito: una volta alla settimana per due persone

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	10

- istruzione e supporto alle famiglie per la gestione delle problematiche assistenziali dell'anziano
- sorveglianza attiva di persone residenti nel comune di San Casciano Val di Pesa in assistenza domiciliare, tutti i giorni dell'anno
- Somministrazione pasti pranzo/cena fino a 2 persone per 7 giorni da consumare in struttura o da asporto
- Disponibilità locale palestra per attività di Attività Fisica Adattata (AFA) ore 18.00-20.00, due volte a settimana max 10 persone

2.4 Modalità di Accesso

Le modalità di accesso sia per gli ospiti che hanno l'impegnativa dei servizi territoriali, sia per gli ospiti privati sono quelle previste nel regolamento interno della struttura.

Il personale amministrativo è disponibile per fornire tutte le informazioni riguardo l'organizzazione e l'erogazione dei servizi, le modalità di accesso, le tariffe delle prestazioni e la procedura per l'ammissione alla struttura. Gli orari degli uffici amministrativi sono i seguenti: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 19.00. La Residenza può essere visitata negli orari di ufficio, in altri orari solo su appuntamento.

In occasione della visita alla residenza, viene consegnato un modulo di pre-ammissione che una volta compilato dal parente e dal medico curante deve essere riconsegnato al nostro ufficio almeno 3 giorni prima dell'accesso programmato in struttura. Tale modulo permette agli operatori della struttura di conoscere la persona e le sue abitudini nel suo ambiente di vita per favorire la personalizzazione della fase di accoglienza e l'inserimento in struttura.

Al momento dell'ingresso dovranno essere presentati i seguenti documenti:

- Documento di riconoscimento
- Riconoscimento di invalidità
- Tessera sanitaria dell'ospite
- Codice fiscale
- Documentazione recente della storia sanitaria dell'ospite
- PAP – progetto assistenziale personalizzato elaborato dall'UVM
- Scorta dei farmaci in terapia o relative richieste mediche, tritapillole personale
- Attestazione dell'esenzione ticket
- eventuali ausili in possesso dell'ospite (es: materassino/cuscino antidecubito, carrozzina, ecc.)
- copia di documento di nomina di eventuale amministratore di sostegno/tutore
- situazione vaccinale aggiornata

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	11

Per quanto riguarda gli effetti personali da portare con sé al momento dell'ingresso consigliamo di attenersi alla seguente lista:

- N°6 cambi di biancheria intima
- N°8 cambi completi di vestiario
- 1 paio di scarpe chiuse con suola in gomma
- 1 paio di pantofole chiuse
- necessario per la toilette personale contenuto in beauty case (pettine, deodorante, borotalco, lacca per capelli, spazzolino e dentifricio, contenitore per protesi se necessario, pasticche e pasta adesiva per protesi, limette per unghie, forbici per unghie, schiuma da barba e lamette/rasoio elettrico per gli uomini)

L'accoglienza avviene secondo un protocollo che coinvolge le seguenti figure professionali:

1. L'infermiere esamina la condizione sanitaria dell'ospite al fine di reperire tutte le informazioni sullo stato di salute
2. Il fisioterapista elabora una relazione fisioterapica d'ingresso
3. Il Coordinatore dell'assistenza prende in carico l'ospite rilevandone i comportamenti e le abitudini di vita quotidiana
4. L'addetto all'amministrazione si occupa dell'accettazione amministrativa in collaborazione con il familiare
5. Il MMG (medico di libera scelta), anche in collaborazione con la geriatra, collabora con il Direttore ed il personale della struttura all'attuazione del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) per l'ospite con contributo del Fondo per la non autosufficienza (L.R. 66/08) elaborato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) dei servizi territoriali. Per l'ospite privato il MMG con la geriatra e le figure professionali suddette elabora il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI). Il PAI contiene la valutazione della situazione socio-sanitaria dell'anziano, gli obiettivi posti per ogni area di intervento e le attività da svolgere da parte dell'equipe multidisciplinare al fine di garantire la migliore qualità di vita dell'anziano. Il PAI, verificato ed aggiornato periodicamente, viene condiviso con l'utente, con il familiare se presente e/o legale rappresentante dell'assistito.

2.3 Orari e tempi di erogazione

L'accesso alla RSA "Villa San Martino", da parte delle persone esterne è di norma, salvo casi eccezionali, dalle ore 09.30 alle ore 20.00, tutti i giorni della settimana, compresi i giorni festivi. Tale organizzazione è variata in questi ultimi anni, attenendosi alle indicazioni normative della regione toscana e del ministero della sanità in tema di pandemia.

Attualmente le fasce orarie di visita sono dal lunedì al sabato: 10-12; 15-17.

L'accesso delle persone esterne all'ufficio amministrativo è di norma previo appuntamento tutti i giorni feriali, dalle ore 09.00 alle ore 12.30, e dalle ore 13.30 alle ore 19.00.

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	12

La giornata tipo dell'ospite in Rsa

Ore 08.15: Colazione
Ore 9.30: Animazione/Palestra
Ore 12.00: Pranzo
Riposo pomeridiano
Ore 15.00: Animazione/Palestra
Ore 16.00: Merenda
Ore 19.00: Cena

3. Tariffe delle prestazioni

3.1 Tariffe delle prestazioni residenziali

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti, inseriti tramite le modalità previste dalla l.r. 66/2008, la RSA riceve un corrispettivo composto da una quota sanitaria a carico dell'Azienda ASL e da una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito

Il corrispettivo di parte sanitaria del titolo di acquisto per il 2024, salvo variazioni della Regione, è pari ad **€ 57,60/gg per ospiti per ospiti non autosufficienti** inseriti nel **modulo base** e comprende oltre al personale (punto **2.1-A** della carta dei servizi):

- materiale per medicazioni (allegato 1 delibera GRT 503/1996)
- ausili e presidi incontinenza (DM 332/1999)
- approvvigionamento farmaci in fascia A (DL 347/2001, L 405/2001 delibera 208/2016)

La quota sociale determinata dalla struttura per tutti gli ospiti non autosufficienti è pari a **€ 68,00/gg** così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (portale RSA). Tale quota comprende le prestazioni elencate al punto **2.1-B** e **2.1-C** della presente carta dei servizi.

L'importo della quota sociale è determinato in base ai costi sostenuti a copertura dei servizi socio-sanitari complessivamente offerti agli ospiti e che derivano dalle nostre **caratteristiche strutturali** e **modelli organizzativi** specifici, basati sulle **buone pratiche** al fine di offrire un più elevato livello qualitativo rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa regionale per l'autorizzazione ed l'accreditamento istituzionale inclusi nel corrispettivo sociale del titolo di acquisto che per la nostra zona socio-sanitaria è pari a **€ 53,50** al gg.(quota minima)

Quota massima come da portale Asl mValore in Rsa : €. 68.00

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	13

La nostra RSA inoltre garantisce **altre prestazioni aggiuntive** a carattere individuale che possono essere effettuate su richiesta dell'ospite, del suo rappresentante legale e del familiare.

Tali prestazioni indicate al punto **2.1-D** non sono incluse in quota sociale ed hanno le seguenti tariffe:

- Lavaggio indumenti personali dell'ospite € 45,00 + IVA/mese
- Camera singola con TV € 20+IVA/gg
- Servizio Parrucchiere , prestazioni supplementari oltre quella mensile e servizi aggiuntivi (es. colore, permanente..) come da tariffario consultabile in ufficio amministrativo
- Servizio estetista su appuntamento, come da tariffario consultabile in ufficio amministrativo
- Accompagnamento dell'ospite con personale della struttura per visite/prestazioni sanitarie in strutture esterne €. 25,00 l'ora
- Segretariato sociale: Rapporti con i servizi sociali dei Comuni e con la rete ospedaliera e distrettuale del nostro territorio, consulenza per pratiche burocratiche (domande di invalidità civile, di amministrazione di sostegno, cambio residenza, cambio del medico, esenzioni..) €. 20 a pratica
- Prenotazioni delle visite specialistiche €. 10/prenotazione
- Custodia valori e gestione di cassa personalizzata €.50 /una tantum annuo
- Organizzazione del trasporto per uscite di carattere non sanitario 2€.prestazione
- Ausili personalizzati (non forniti dalla ASL) a noleggio €.1/gg.

Le prestazioni di carattere sanitario sono detraibili ai fini fiscali

La differenza tra la quota sociale giornaliera determinata dalla struttura e l'importo del titolo di acquisto a carico del Comune di residenza dell'assistito è a carico dello stesso.

Per le prestazioni a favore di assistiti non autosufficienti ospitati come **privati** la **Retta Giornaliera** è pari ad **€ 130,00/gg** composta da prestazioni socio sanitarie (detraibili ai fini fiscali) e prestazioni alberghiere e sociali.

Anche per gli ospiti privati la nostra RSA garantisce altre prestazioni aggiuntive a carattere individuale che possono essere effettuate su richiesta dell'ospite, del suo rappresentante legale o del familiare; nello specifico rimandiamo a quanto dettagliato al paragrafo precedente.

3.2 Tariffe delle prestazioni semiresidenziali- Centro diurno

- OSPITI SEMIRESIDENZIALI NON AUTOSUFFICIENTI

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	14

La retta per Ospite in Centro Diurno **non autosufficiente in convenzione con Asl/Comune: € 72,40/gg**

(Quota Sociale determinata dalla struttura € 40,00/gg. (escluso il trasporto e approvvigionamento degli ausili) e Quota sanitaria € 32,40/gg)

La retta per Ospite in Centro Diurno **non autosufficiente privato: € 67,00/gg**

Servizi aggiuntivi a pagamento disponibili su richiesta per ospiti del centro diurno:

- Parrucchiere come da tariffario consultabile in ufficio amministrativo
- Podologo 20 € a prestazione
- Bagno assistito 25 €
- Altre prestazioni aggiuntive indicate al punto 3.1 della presente Carta dei Servizi

4. Assetto organizzativo interno

L'organizzazione della nostra residenza rispetta i requisiti previsti dalla normativa regionale in specifico quelli previsti dal Regolamento 15/R del 2006 (autorizzazione al funzionamento) e dal Regolamento n. 29/R del 2010 (accreditamento ai servizi socio sanitari regionali).

La dotazione complessiva del nostro personale, le relative attribuzioni i compiti e le responsabilità di ciascuna figura professionale impegnata nelle varie prestazioni, nonché l'orario e i turni di lavoro sono specificati nel Regolamento Interno della Struttura.

I turni di lavoro delle varie professionalità sono stati messi in atto partendo dai bisogni dell'Ospite e dalla sua giornata di vita.

L'organigramma e le varie funzioni e responsabilità dei vari livelli professionali che operano all'interno della struttura sono riconducibili a quanto previsto dal Regolamento 15/R del 2006, in particolare:

- Il direttore è in possesso dei requisiti di professionalità previste dalla normativa vigente;
- Coordinatore infermieristico e coordinatore degli operatori socio-assistenziali
- Il personale addetto alle attività socio assistenziali corrisponde alle figure professionali e alle qualifiche di cui all'art 5, comma 2 del Regolamento 15/R del 2006, in specifico:
 - a. Addetto all'assistenza di base (ADB) e Operatore socio sanitario (OSS)
 - b. Infermiere
 - c. Fisioterapista
 - d. Educatore

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	15

- Personale Amministrativo, responsabile della qualità
- Personale addetto alla cucina
- Addetti alle pulizie degli ambienti e locali non direttamente usati dagli ospiti
- Manutentore

L'assetto organizzativo è definito da un piano complessivo delle attività assistenziali, partendo sempre dai bisogni dell'ospite e dalla sua giornata di vita, e dei risultati che ci attendiamo basati sulla qualità e la sicurezza delle cure ai nostri ospiti.

Le figure professionali coinvolte nell'assistenza nello svolgimento delle propria professionalità si impegnano a collaborazione, ad integrare le diverse competenze, a personalizzare l'assistenza, a promuovere la conoscenza ed il rispetto di norme etiche e deontologiche di comportamento al fine di tutelare la dignità personale e la riservatezza degli ospiti.

La gestione complessiva della struttura, pone alla base del suo sistema organizzativo, la prevenzione degli eventuali rischi per gli ospiti assistiti.

5. Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

5.1 Procedura amministrativa della presa in carico

La struttura per facilitare la presa in carico ed avere tutte le informazioni necessarie ha predisposto un modulo di ammissione e un modulo- contratto di natura privatistica per il pagamento da parte dell'Ospite o del suo Rappresentante legale o del parente che si accolla la spesa.

La struttura prende amministrativamente in carico l'Ospite, previa autorizzazione dei competenti servizi socio sanitari della zona distretto di appartenenza.

L'ammissione dell'assistito nella residenza avviene dopo conferma dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), di un'impegnativa modulo.

L'impegnativa modulo riporta, tra le informazioni necessarie anche:

* il Progetto Assistenziale Personalizzato contenente l'indicazione del periodo programmato e l'eventuale data di rivalutazione;

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	16

* le schede e le scale previste dalle procedure per la valutazione multidimensionale delle condizioni di bisogno debitamente compilate;

* il corrispettivo sanitario del titolo d'acquisto

* il corrispettivo sociale del titolo d'acquisto

La struttura, entro 1 giorno lavorativo dall'inserimento, conferma l'avvenuta ammissione ai servizi competenti, secondo le modalità concordate con gli uffici competenti.

5.2 Diffusione delle informazioni

La struttura in base alle determinazioni della regione La Direzione è tenuta ad adempiere agli obblighi informativi richiesti dal Ministero della Salute e dalla Regione Toscana e a collaborare, nelle modalità richieste, con l'Azienda di riferimento e gli altri enti tenuti per legge alla raccolta dei dati sulle ammissioni e sull'andamento dei ricoveri e con l'agenzia sanitaria regionale

La Struttura deve comunicare tempestivamente le variazioni intervenute all'Azienda USL al fine di procedere all'aggiornamento dell'anagrafe ministeriale e regionale.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA - www.regione.toscana.it/-/residenze-sanitarie-assistenziali). Inoltre la RSA aderisce alla mappatura delle RSA e partecipa in maniera volontaria al Sistema di valutazione delle RSA condotto dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa per conto della Regione Toscana.

La struttura è tenuta ad aggiornare il portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale RSA).

La struttura ha predisposto una bacheca per garantire a tutti gli ospiti ai loro rappresentanti legali e ai familiari tutte le notizie e informazioni che la Direzione deve dare in base alla normativa regionale sull'accreditamento (l.r. 82/2009).

Le informazioni che riguardano la salute degli ospiti sono date dal MMG scelto dall'ospite e dall'infermiere coordinatore e dal personale sanitario.

Tutte le informazioni relative alla normativa regionale a cui fa riferimento la nostra carta dei servizi possono essere trovate presso il sito della Regione toscana www.regione.toscana.it nella sezione "leggi, atti e normative".

6. Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti nei confronti degli operatori della struttura;

Titolo Documento	Codice	Revisione	Pagina
CARTA DEI SERVIZI VILLA SAN MARTINO	D.VASMJ_02	Rev.01 01.04.2024	17

La Direzione è sempre disponibile per accogliere personalmente suggerimenti e/o segnalazioni relative al grado di soddisfazione rilevato dagli ospiti e dai loro familiari.

L'Ospite o chi per esso, può presentare alla direzione , verbalmente o per iscritto segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che gli abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

E' presente al desk all'ingresso della struttura la Scheda per la presentazione del reclamo .

La direzione si occupa di proporre ed attuare la risoluzione al reclamo entro 30 giorni dalla consegna della scheda reclami o del reclamo verbale in seguito ad eventuale colloquio con il reclamante.

7. Riferimento alle clausole contrattuali degli operatori e adempimenti in merito alla normativa sulla sicurezza sul luogo di lavoro

La Direzione garantisce l'erogazione delle prestazioni assicurando, per il personale preposto, il rispetto del CCNL di riferimento e degli accordi integrativi regionali sottoscritti dalle parti datoriali e sindacali maggiormente rappresentativi a livello nazionale, in relazione agli standard e al modello gestionale definito a livello regionale per la tipologia di utenza accolta. Tale adempimento si intende anche per il personale dipendente da un soggetto terzo cui siano affidati, in tutto o parte, l'esecuzione dei servizi della struttura.

La struttura si impegna a rispettare, per gli operatori impiegati nella gestione del servizio, tutte le norme e gli obblighi previdenziali e assicurativi previsti dal contratto collettivo di settore anche ai fini del DURC (documento unico di regolarità contributiva).

La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/08 ha predisposto un piano di emergenza per ciascuna zona della struttura ed assicurato la formazione obbligatoria del personale.

Villa San Martino ha elaborato il manuale previsto dal D.Lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "piano di autocontrollo".

Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari.