

VILLA SOLARIA

Residenza Sanitaria Assistenziale Sesto Fiorentino

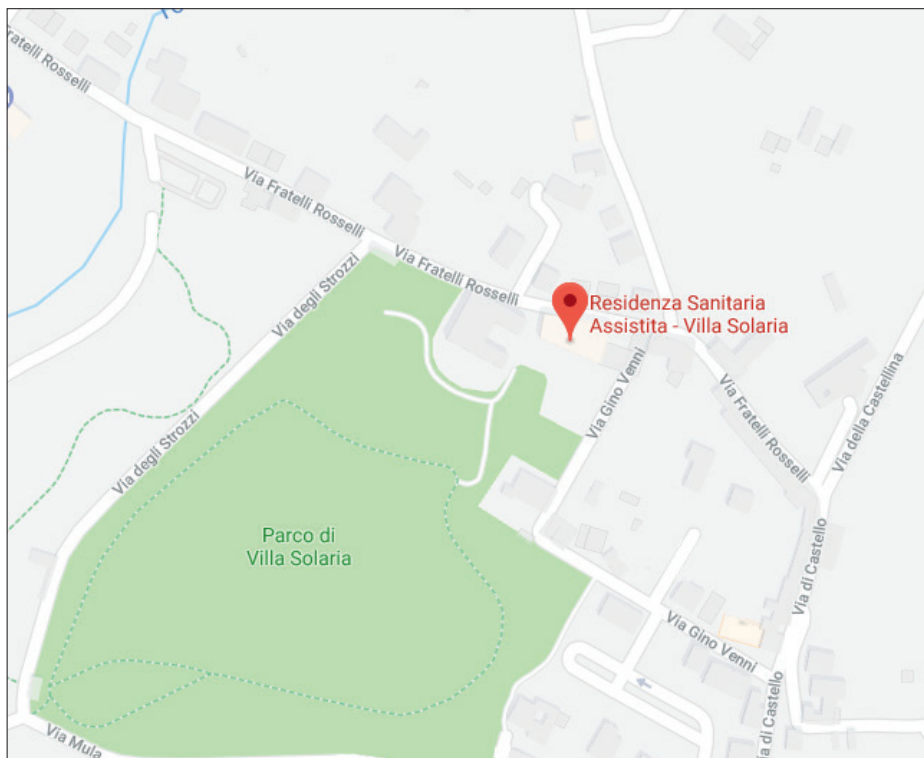


Carta dei Servizi

elleuno

Carta dei Servizi R.S.A. "Villa Solaria"
Rev. 1 del 04/12/2017

CONTATTI UTILI E COME RAGGIUNGERCI



**La R.S.A. “Villa Solaria” si trova in via Fratelli Rosselli, 46
50019 Sesto Fiorentino, zona Quinto alto (FI)**

Contatti Utili:

Telefono 055 442041 - Fax 0554492248

Email: villa.solaria@elleuno.it



INDICE

| | |
|------------------------------------------------|----|
| Introduzione | 6 |
| La proprietà | 6 |
| La struttura | 7 |
| Suddivisione della struttura | 8 |
| Orari di ricevimento | 10 |
| Modalità di accesso | 10 |
| Servizi rivolti alle persone | 13 |
| Giornata tipo | 16 |
| Organico | 17 |
| Costo del servizio | 19 |
| Diritti e doveri degli Ospiti e dei familiari | 20 |
| Monitoraggio della qualità dei servizi erogati | 21 |
| Tutela della privacy | 22 |
| Disposizioni finali | 23 |
| Chi è elleuno, il gestore | 24 |
| Finalità e Valori | 26 |

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della Residenza Sanitaria Assistenziale “Villa Solaria” di Sesto Fiorentino (d’ora in poi R.S.A.) è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali;

È inoltre una dichiarazione d’impegno a migliorare i servizi in collaborazione con gli Ospiti, i loro familiari, le associazioni di volontariato, gli organismi deputati alla Vigilanza sui presidi socio sanitari.

LA PROPRIETÀ

La R.S.A. “Villa Solaria” è di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino. Da giugno 2008 l’attività è delegata alla Società della Salute Zona Fiorentina Nord-Ovest (d’ora in poi SDS) che periodicamente affida a soggetti esperti nel settore l’erogazione ed il coordinamento dei seguenti servizi:

- assistenza tutelare;
- assistenza infermieristica;
- assistenza riabilitativa;
- animazione;
- pulizia ambiente;
- lavanderia;
- manutenzione ordinaria;
- trasporto.

L’assistenza sanitaria è affidata al medico curante del singolo Ospite residente, mentre la ristorazione è delegata a soggetto esterno che gestisce la cucina presente all’interno della struttura.

LA STRUTTURA

La R.S.A. “Villa Solaria” è un servizio di carattere residenziale che può ospitare **62 anziani non autosufficienti** e che ha il compito di garantire agli Ospiti un elevato livello di comfort abitativo e assistenziale, nel rispetto dell'autonomia individuale e della riservatezza personale. Il servizio consente ritmi di vita di tipo familiare, il coinvolgimento degli Ospiti e dei loro familiari alla vita comunitaria ed alla gestione della struttura, la partecipazione ad attività culturali e del tempo libero sia interne che esterne.

La R.S.A. ha altresì il compito di favorire i rapporti con l'esterno e integra con gli altri servizi del territorio ai quali può fornire o dai quali può ricevere un supporto tecnico ed operativo.

L'obiettivo principale della R.S.A. “Villa Solaria” è pertanto il **mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali residue dell'anziano e, ove possibile, il recupero funzionale.**



SUDDIVISIONE DELLA STRUTTURA

Nella struttura sono presenti **30 camere** (4 triple, 24 doppie e 2 singole) arredate e disposte in modo funzionale ad ospitare persone anziane non autosufficienti.

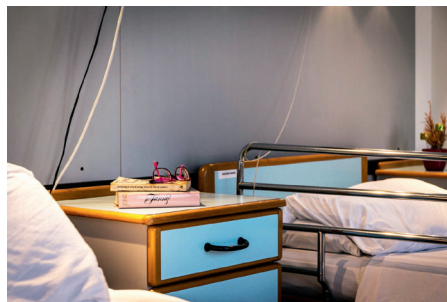
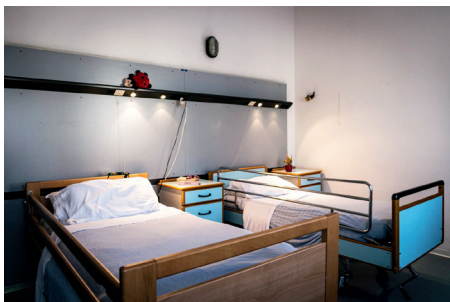
Per rendere più piacevole il soggiorno, è possibile personalizzare le camere con foto, immagini, oggetti, ecc., fermo restando il rispetto del decoro, degli arredi e dei compagni di stanza.

I bagni presenti nelle camere e quelli ad uso comune non possono essere utilizzati per lavare e appendere gli indumenti. Questi ultimi non possono essere appesi nemmeno negli atri o stesi sui termosifoni.

Non è permesso l'utilizzo di stufe, fornelli a gas e altri apparecchi che possano comportare situazioni di pericolo. L'assegnazione delle camere agli Ospiti tiene conto dei loro bisogni specifici delle persone (es. condizioni patologiche, sesso ecc.).

Piano terra

- Ingresso e portineria;
- direzione;
- palestra;
- infermeria;
- archivio cartelle Ospiti e consegne operatori;
- salone grande ricreativo;
- salone piccolo ricreativo;
- stanza animazione;
- zona ristoro;
- cucina;
- sala pranzo;
- stanza per eventuale presenza figure professionali aggiuntive;



- bagni Ospiti
- bagni operatori e visitatori;
- magazzino;
 - cantina ad uso magazzino;
 - giardino;
 - cortile posteriore esterno.

Primo Piano

- Camere degli Ospiti residenti;
- bagno attrezzato;
- stanza di servizio;
- sala di lettura;
- camera di servizio;
- lavanderia per lavaggio biancheria ospiti;
- bagno operatori;
- magazzino biancheria letto e bagno.

Secondo Piano

- Camere degli Ospiti residenti;
- bagno attrezzato;
- stanza di servizio;
- spogliatoi del personale;
- stanza ad uso del personale;
- bagni operatori;
- magazzino biancheria letto e bagno.

Mansarda ad uso magazzino



ORARI DI RICEVIMENTO

Le visite di familiari e conoscenti sono possibili nell'arco della giornata dalle ore **10:00 alle ore 20:00**, fatte salve, per il rispetto della privacy, le fasce orarie di svolgimento delle attività di igiene personale, terapia e pasti (12.00-13.00 e 18.00-19.00).

I visitatori non possono sostare nelle stanze e nelle sale durante la visita medica.

I familiari e tutti i visitatori possono accedere alle stanze degli anziani solo se accompagnati da un operatore della struttura.

MODALITÀ DI ACCESSO

Requisiti

Per accedere alla R.S.A. "Villa Solaria" è necessario **aver compiuto 65 anni** e trovarsi in condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistito al proprio domicilio. Possono accedere anche i non residenti nel Comune di Sesto Fiorentino.

A chi rivolgersi

L'interessato o un suo familiare può rivolgersi al **Servizio Sociale Professionale della Società della Salute** che fisserà un colloquio con l'Assistente Sociale per raccogliere i primi elementi di conoscenza della situazione e attivare l'iter per la valutazione del grado di autosufficienza. La Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) valuta la situazione e attribuisce uno specifico progetto residenziale e conseguente assegnazione della quota sanitaria da parte della ASL, sulla base delle normative previste dalla Regione Toscana (Delibera Regionale 370 del 22/03/2010 e Decreto Dirigenziale 1354 del 15/03/2010).

Come presentare la richiesta

Una volta acquisita la valutazione della Commissione U.V.M. con l'individuazione del percorso residenziale nel Piano di Assistenza Personalizzato (PAP), l'assistito, o un suo familiare, deve presentare domanda di assegnazione della quota sanitaria tramite il Servizio Sociale Professionale della SDS.

Come avviene l'inserimento

L'interessato in possesso del Progetto Assistenziale Personalizzato, dal momento della comunicazione del diritto al titolo d'acquisto da parte dei compe-

tenti servizi sociosanitari territoriali (quota sanitaria) ha 10 giorni lavorativi di tempo per indicare e per comunicare la struttura prescelta tra quelle accreditate e riportate nel Portale regionale dell'offerta residenziale Toscana. Ricevuta tale comunicazione, i servizi competenti autorizzano quindi l'ospitalità presso la stessa entro i successivi 2 giorni lavorativi.

La data di ingresso, viene fissata entro e non oltre 5 giorni lavorativi, ed è confermata dall'invio alla struttura e all'assistito (o suo legale rappresentante), di un'impegnativa modulo. Esso riporta, tra le informazioni necessarie anche:

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

Solo ed esclusivamente nelle ipotesi in cui l'assistito non sia in grado di operare la scelta o non siano presenti familiari o amministratori di sostegno che possano compierla per suo conto, i servizi competenti procederanno agli inserimenti garantendo la necessaria trasparenza dei meccanismi di individuazione della struttura che dovrà accogliere l'assistito.

L'anziano, i suoi familiari e/o il referente dell'anziano stesso (Amministratore di sostegno o Tutore) si impegnano all'atto dell'ingresso nei confronti del Gestore della struttura a:

- **consegnare la documentazione sanitaria**, concordata e richiesta, comprendente anamnesi del medico curante o dell'ospedale, accertamenti, esami clinici e di laboratorio, documenti dei ricoveri precedenti, prescrizione dei farmaci e relativa terapia e posologia;
- **consegnare la documentazione amministrativa** occorrente (anche in riferimento alla somministrazione dei farmaci) e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi e recapiti telefonici);
- **consegnare la dotazione di corredo personale** in linea con le richieste effettuate dalla direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni e/o sostituzioni quando queste si rendano necessarie;

• **consegnare documenti personali quali il codice fiscale, la carta d'identità, il libretto sanitario, l'eventuale esenzione dal ticket sanitario, documento di invalidità e accompagnamento e tessera elettorale;**

• **riconsegnare i presidi sanitari eventualmente già assegnati dall'ASL** – Servizio Fisiatrico - (ad esempio carrozzina personalizzata, ecc.) nonché i pannoloni eventualmente forniti dal Servizio Farmaceutico;

• **controfirmare un inventario**, conservato nella cartella personale dell'Ospite, **di tutte le cose di proprietà portate in struttura** e di cui la direzione declina ogni responsabilità.

Si ricorda che non è consentito all'Ospite tenere presso di sé effetti personali di notevole valore, oggetti preziosi o somme di denaro. La Residenza declina ogni responsabilità per eventuali mancanze di tali oggetti. È possibile lasciare piccole somme di denaro in Amministrazione per le piccole spese.

Rispettare tutte le regole e disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi.

Per l'intero periodo di inserimento dell'Ospite presso la struttura sono garantite, secondo le previsioni di legge, gli accessi dei medici di famiglia con i quali verranno programmati e coordinati gli interventi. Su indicazione dei medici di famiglia o su richiesta interna della struttura potranno essere attivate le procedure di richiesta di visite mediche specialistiche.

Dimissioni

Le dimissioni dell'Ospite dalla struttura vanno comunicate per iscritto e sono previste in caso di richiesta da parte dell'Ospite, dei familiari, dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore, oppure al termine del Piano personalizzato di assistenza in caso di inserimenti temporanei.

La data delle dimissioni dovrà essere esplicitamente indicata nelle comunicazioni ai soggetti di cui sopra con almeno 15 giorni di anticipo rispetto all'evento. La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con i servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

• **variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversità di tipologia di ricovero;**

- per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del coordinatore della struttura;
- per accertata morosità nel pagamento della quota a carico dell'assistito (o dell'intera retta nel caso di inserimenti privati).

SERVIZI RIVOLTI ALLE PERSONE

Le prestazioni

Le prestazioni assistenziali essenziali erogate agli Ospiti residenti sono le seguenti:

- **assistenza tutelare diurna e notturna**, per tutte le attività quotidiane, nell'ottica del recupero massimo possibile e/o del mantenimento delle capacità: tale assistenza risponde almeno ai livelli quantitativi stabiliti dalla normativa regionale e viene organizzata in base al Piano Assistenziale Individualizzato;
- **attività terapeutico-riabilitative mirate**, in funzione dei PAI, all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie e al miglioramento, ove possibile, di tutte le attività di base della vita quotidiana: le attività vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione al fine del mantenimento delle capacità manuali, comportamentali, cognitive ed effettivo-relazionali: laboratori specifici ed iniziative occupazionali in stretto collegamento con le reali possibilità, necessità ed interessi;
- **attività di socializzazione di gruppo** e/o individualizzate finalizzate allo stimolo delle capacità di vivere con gli altri e dunque al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive e giochi adatti, gite organizzate, visite esterne, feste;
- **assistenza alimentare** in funzione di menu personalizzati e/o diete speciali disposte da medici e consulenza dietologica per una corretta alimentazione e idratazione;
- **assistenza sanitaria finalizzata alla somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte dal medico di base** del singolo Ospite residente (a seguito di prevenzione, diagnosi, cura, al collegamento con i presidi ospedalieri in caso di ricovero, alla tenuta ed aggiornamento della cartella socio-sanitaria di ogni Ospite residente per quanto concerne le parti infermieristiche);

• **sanificazione della biancheria personale;**

• **trasporto**, con la dovuta assistenza tutelare, in caso di esami e/o visite mediche da effettuarsi al di fuori della struttura e di attività di animazione che prevedano uscite esterne.

In aggiunta all'elenco delle prestazioni sopra descritte, *elleuno* mette a disposizione per tutti gli Ospiti presenti in struttura anche un **Servizio di Parrucchiera, Podologa, Psicologa e Geriatra**.

In particolare per quanto concerne il lavaggio degli indumenti degli Ospiti residenti, viene consigliata una dotazione di abiti di tessuti non particolarmente delicati e non di lana per evitarne o comunque ritardarne il deterioramento a causa di lavaggi frequenti ad alte temperature. L'abbigliamento dell'anziano può essere quello a cui è abituato tranne in caso di soggetto epilettico, per il quale è vietata la fornitura di cinture e cravatte, e in caso di soggetto con forti rigidità agli arti per cui è necessaria la fornitura di indumenti ampi e comodi. Al momento dell'ingresso dell'Ospite in struttura, tutti gli abiti vengono contrassegnati da numeri in modo da poter essere identificabili.

La sanificazione della biancheria piana è garantita da *elleuno* tramite affidamento del servizio ad apposita ditta esterna. *elleuno* può prevedere l'erogazione di prestazioni aggiuntive previste ed autorizzate dall'Ente titolare del Servizio per le quali non possono essere richiesti agli Ospiti compensi aggiuntivi.

Il **servizio di ristorazione** degli Ospiti residenti è erogato all'interno della struttura tramite affidamento da parte del Comune di Sesto Fiorentino a ditta specializzata esterna.

Il menù giornaliero viene predisposto e periodicamente variato dalla dietologa della suddetta ditta sulla base delle tabelle dietetiche autorizzate dal servizio ASL territoriale.

È possibile comunque personalizzare il vitto in base alle esigenze di salute degli Ospiti residenti.

Il menù settimanale viene reso noto a tutti gli Ospiti. I pasti (colazione, pranzo, merenda e cena) vengono consumati in sala pranzo, salvo situazioni particolari preventivamente autorizzate.

È consentito portare agli Ospiti alimenti prodotti al di fuori della Residenza purché provvisti di etichetta che riporti gli ingredienti e la data di scadenza. Tali alimenti potranno essere fatti consumare agli Ospiti solo previa autorizzazione del medico e della direzione della struttura. In ogni caso è obbligatorio conser-

vare il documento d'acquisto.

È vietato somministrare alimenti agli Ospiti da parte dei familiari o comunque da personale non autorizzato.

È garantita la tempestiva consegna e partenza della corrispondenza.

Piano di Assistenza Individualizzato - PAI

Entro un mese dall'ingresso dell'Ospite in struttura viene formulato il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI).

Il PAI è un progetto di assistenza che descrive gli interventi assistenziali, sanitari e riabilitativi necessari all'assistito per il recupero delle funzioni perse e per il mantenimento e potenziamento di quelle residue. Il progetto viene formulato da un'équipe multi professionale costituita da coordinatore della struttura, Referente assistenziale, Referente infermieristico, Assistente tutelare nominato come tutor dell'Ospite (se previsto), Infermiere, Animatore, Terapista della riabilitazione e Assistente Sociale di struttura (se previsto). Viene effettuata una valutazione globale dell'Ospite e condivisi gli obiettivi di recupero riabilitativo nel rispetto delle varie responsabilità professionali e risorse effettivamente disponibili.

Il PAI viene condiviso con la famiglia, tutore legale e, ove possibile, con l'Ospite.

Il PAI viene registrato in un'apposita scheda allegata alla cartella socio-sanitaria di ciascun Ospite residente e permette di identificare:

- i bisogni socio-assistenziali; gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni;
- il piano operativo indicante le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- i responsabili delle diverse fasi degli interventi; il tutor assistenziale (se previsto);
- i criteri e i tempi di verifica dei risultati.

Il PAI viene aggiornato ogni 6 mesi e talvolta anche prima, in caso di variazioni significative delle condizioni dell'Ospite.

GIORNATA TIPO

7.00/9.00 - Alzata e cura personale

8.00/10.00 - Colazione e somministrazione delle terapie farmacologiche

9.00/12.00 - Fisioterapia, animazione e socializzazione

12.00/13.00 - Pranzo (assistenza all'alimentazione)

12.00/14.00 - Somministrazione delle terapie farmacologiche

14.00/16.00 - Relax e tempo libero

16.00/17.00 - Merenda

17.00/18.00 - Cura personale, relax e tempo libero

18.00/19.00 - Cena e somministrazione delle terapie farmacologiche

19.00/21.00 - Messa a letto degli Ospiti per la notte

21.00/7.00 - Presidio per le chiamate notturne e se necessario somministrazione generi di conforto o bevande, terapie farmacologiche e cura personale.

L'elaborazione del programma delle attività assistenziali e ricreative viene svolta tenendo conto del Progetto Assistenziale Personalizzato degli Ospiti e del consueto ritmo familiare della giornata.

Vengono rispettate le necessità degli Ospiti e agevolate le naturali fasi (attività, riposo, relax, ecc.) all'interno del giorno.

Le attività svolte nella giornata tengono conto delle eventuali necessità degli Ospiti di svolgere pratiche religiose. Sia la distribuzione delle attività nell'ambito della giornata sia le specifiche attività promosse nell'arco della settimana o del mese vengono ampiamente diffuse all'interno della struttura, comunicate agli Ospiti e rese visibili nella bacheca della struttura.

ORGANICO

Il personale impegnato nella R.S.A. "Villa Solaria":

COORDINATORE DELLA STRUTTURA: è il responsabile della gestione complessiva della struttura ed in particolare si occupa del coordinamento delle varie figure professionali. È il referente per gli Ospiti residenti e i loro familiari per qualsiasi informazione sia di loro interesse. Egli è anche il principale interlocutore con la Società della Salute.

RESPONSABILE AMMINISTRATIVO: è il referente della direzione amministrativa, assiste il coordinatore nelle sue funzioni e fornisce informazioni e chiarimenti agli Ospiti e ai loro familiari circa gli aspetti amministrativi e burocratici.

INFERMIERI: detengono le informazioni di carattere sanitario e garantiscono 24 ore su 24 l'assistenza socio-sanitaria all'Ospite, affiancano il medico nel corso delle visite, curano la somministrazione delle terapie farmacologiche prescritte.

ADDETTI ALL'ASSISTENZA TUTELARE: sono gli operatori che si occupano 24 ore su 24 dell'assistenza di base all'Ospite, ad esempio igiene personale, alimentazione, vestizione, mobilizzazione, socializzazione e sorveglianza.

ANIMATORI/EDUCATORI: organizzano attività occupazionali e di animazione finalizzate alla socializzazione e allo stimolo delle funzioni cognitive e fisiche dell'Ospite.

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE: programmano e poi svolgono attività di riabilitazione psicomotoria.

ADDETTI ALLE PULIZIE: sanificano i locali comuni, i servizi igienici e le camere dei residenti.

ADDETTI ALLA LAVANDERIA: lavano e igienizzano gli indumenti degli Ospiti, le divise degli operatori, tutta la biancheria della mensa (tovaglioli, asciughini, ecc.)

MANUTENTORE: provvede agli interventi di manutenzione ordinaria della struttura.

AUTISTA: è l'operatore che si occupa di tutti i trasporti: accompagnamenti a visite specialistiche, consegna e ritiro prelievi, consegna e ritiro posta, ecc.

PARRUCCHIERA: presente in struttura è a disposizione degli Ospiti 3 volte a settimana.

PODOLOGA: presente in struttura è a disposizione degli Ospiti 2 volte a settimana.

PSICOLOGA: presente in struttura è a disposizione degli Ospiti 1 volta a settimana.

GERIATRA: presente in struttura è a disposizione degli Ospiti 2 volte al mese.

Il personale, in possesso dei titoli idonei al servizio, viene fornito da *elleuno* a cui è affidata la gestione della struttura tramite periodica gara pubblica. Il numero e l'orario dei singoli operatori viene stabilito da *elleuno* che, sulla base del progetto presentato in sede di gara d'appalto e ai sensi della normativa nazionale e regionale, deve garantire la copertura sulle 24 ore giornaliere. Eventuali variazioni devono essere concordate e autorizzate dall'Ente titolare del Servizio (SDS) che è delegato dal Comune di Sesto Fiorentino.

Il personale addetto alla sanificazione della biancheria piana della struttura viene di norma fornito da ditte esterne specializzate incaricate da *elleuno*. La generale manutenzione straordinaria della struttura e la ristorazione degli Ospiti residenti è invece appannaggio del Comune di Sesto Fiorentino che le eroga tramite affidamento a ditte specializzate esterne.

Sulla base del progetto presentato in sede di gara, *elleuno* può offrire prestazioni aggiuntive e dunque prevedere in struttura la presenza di figure professionali quali ad esempio parrucchiere, podologo, psicologo, geriatra, fisiatra, ecc., senza spese aggiuntive per gli Ospiti. Per conoscere la possibilità di accedere a tali prestazioni e l'orario delle stesse si consiglia di consultare l'allegato alla presente Carta dei Servizi.

COSTO DEL SERVIZIO

L'ingresso in R.S.A. comporta il pagamento di una retta giornaliera costituita da una quota sanitaria (a completo carico della ASL) e da una quota sociale (a carico dell'anziano e/o della SDS). Tale retta viene ridefinita annualmente.

La quota sociale a carico dell'Ospite, sia per il posto residenziale definitivo che per il posto temporaneo di sollievo, è pari a € 55,48 IVA inclusa, al giorno, così come indicato nel portale regionale dedicato all'offerta residenziale toscana (Portale R.S.A. - www.valoreinrsa.it).

La quota sanitaria viene stabilita annualmente dalla Regione Toscana ed attualmente è pari a € 52,32 IVA inclusa, al giorno. Essa viene pagata direttamente dalla Asl di riferimento della persona.

Nel caso in cui l'Ospite non abbia ottenuto il titolo di spesa (quota sanitaria) la retta giornaliera complessiva da pagarsi direttamente è di € 108,84 IVA inclusa.

Nello specifico, sono da considerarsi compresi nella quota sociale: le voci di costo relative al personale addetto all'assistenza e ai servizi generali (pulizie, vitto, amministrazione), alle utenze, al servizio lavanderia relativamente alla biancheria piana e agli indumenti intimi degli assistiti, il vitto, il parrucchiere e il podologo (una prestazione mensile per ciascuno).

Sono inoltre a carico dell'Ospite e familiari:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione, a richiesta, del corredo personale;
- spesa dei farmaci.

In particolare, la fornitura dei farmaci è affidata ad *elleuno* che provvederà, su richiesta del medico curante, al ritiro dei medicinali presso la Farmacia.

La Farmacia fatturerà mensilmente la spesa a *elleuno* che a sua volta provvederà ad imputare il costo all'Ospite unitamente all'invio della fattura mensile relativa al pagamento della quota sociale.

Così come stabilito nella deliberazione della Giunta Esecutiva SDS n.2 del 27/01/2011 si prevede il pagamento di una quota di parte sociale ridotta e corrispondente al 70% della quota intera qualora gli Ospiti, sia pure ammessi a frequentare le struttura, risultino assenti.

La quota di parte sociale ridotta si applicherà in tutte le giornate in cui l'Ospite risulti assente.

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

Gli Ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- assentarsi dalla struttura previa comunicazione alla direzione;
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

Gli Ospiti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- informare la direzione di ogni uscita dell'Ospite;
- rispettare gli appuntamenti comunitari (pranzo, cena, sedute di riabilitazione, visite mediche, terapie farmacologiche) comunicando almeno 24 ore prima agli infermieri o alla direzione il mancato ottemperamento;
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato;
- consentire al personale di servizio di entrare nella stanza per provvedere a pulizie, controlli e riparazioni;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con la direzione e comunque conservandone il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri Ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla direzione.

MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La qualità dei servizi forniti agli Ospiti della R.S.A. viene di norma controllata attraverso i seguenti strumenti:

- **raccolta periodica di dati** relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- **questionario di soddisfazione** da somministrare con cadenza periodica agli Ospiti, ai familiari, agli Amministratori di sostegno/tutori e alla SDS;
- **raccolta reclami, suggerimenti ed elogi;**
- **convocazione dell'assemblea periodica** dei familiari, degli amministratori di sostegno e dei tutori tramite invio di apposita lettera.

elleuno può attivare ulteriori strumenti di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate.

TUTELA DELLA PRIVACY

In base al D.lgs. 196/2003 sulla Privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato rilasciato a seguito di completa ed adeguata informazione.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili va effettuato limitatamente alle seguenti finalità:

- esecuzione della prestazione sanitaria;
- corretta compilazione della cartella clinica;
- svolgimento delle attività della R.S.A.;
- trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura, attraverso apposito modulo, viene richiesto all'Ospite, al familiare e/o persona di riferimento (amministratore di sostegno, tutore, ecc.), di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

DISPOSIZIONI FINALI

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate le notizie sul Soggetto Gestore della struttura (*elleuno* s.c.s.) e sugli altri soggetti esterni che forniscono prestazioni presso la stessa. Il contenuto di tale documento, che riguarda anche la descrizione di eventuali servizi aggiuntivi erogati, è redatto direttamente dai soggetti interessati e viene divulgato a seguito di autorizzazione da parte dei competenti organismi pubblici amministrativi.

La presente Carta dei Servizi e tale allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi in bacheca all'interno della struttura. La Carta dei Servizi è pubblicata anche sul sito internet della Società della Salute.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'allegato viene consegnata dal Gestore della struttura a tutti gli Ospiti, familiari o soggetti di riferimento e a tutte le persone o enti che la richiedano.

Ospiti, familiari o altri soggetti di riferimento firmano una dichiarazione di ricevimento di copia dei suddetti documenti e di rispetto di tutto quanto in essi contenuto.

Di ogni revisione della presente Carta e dell'allegato, disposta per competenza dell'Azienda Sanitaria di Firenze, viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi e nell'allegato si rimanda ai Regolamenti ed altre disposizioni dell'Azienda Sanitaria di Firenze nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.

CHI È *elleuno*, IL GESTORE

Pioniere del modello assistenziale a beneficio di soggetti in stato di fragilità, la Cooperativa Sociale *elleuno* opera nel settore socio-sanitario dal 1989.

Ogni giorno assiste oltre 10mila persone in 10 regioni italiane.

Attualmente è uno dei principali operatori nazionali e punta all'eccellenza tramite modelli gestionali ad alta specializzazione.

Le attività di *elleuno* sono costantemente verificate da quattro sistemi di certificazione.

A chi si rivolge

elleuno si occupa da sempre di servizi alle persone con gravi e gravissimi disagi fisici e psicologici:

- anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichiatrici;
- minori a rischio devianza e disadattamento;
- pazienti dei presidi ospedalieri.

Le gestioni di *elleuno*

- residenze sanitarie per non autosufficienti, disabili e Alzheimer;
- nuclei di assistenza a stati vegetativi e SLA;
- strutture psichiatriche per patologie gravi e gravissime;
- attività riabilitative per il recupero delle funzionalità;
- nuclei di degenza post ospedaliera;
- servizi ausiliari interni a strutture ospedaliere;
- hospice e cure palliative;
- centri diurni per disabili e anziani;
- case di accoglienza per autosufficienti;
- assistenza socio-sanitaria a domicilio;
- comunità per minori a rischio devianza;
- servizi educativi e asili;
- gestione flussi di minori stranieri non accompagnati.

Le Certificazioni

Nel 2012 *elleuno* è stata la prima cooperativa sociale a fregiarsi di quattro certificazioni:

- **SA8000**, responsabilità sociale d'impresa;
- **UNI EN ISO 9001**, gestione della Qualità;
- **BS OHSAS 18001**, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- **UNI EN ISO 14001**, gestione ambientale.

elleuno sul territorio

In Toscana *elleuno* vanta una presenza radicata e continuativa iniziata nel 1995. Oggi gestisce servizi in tutta la regione. Affronta casi gravi, molto complessi e ad altissima specializzazione, come la cura dei malati di SLA e in stato vegetativo persistente e coma.

Si tratta di Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.), Centri Diurni, Case di Riposo, interventi di Assistenza Domiciliare, Centri Polifunzionali, Comunità Alloggio Protette.

Sul territorio del comune di Sesto Fiorentino è presente nei seguenti servizi:

R.S.A. “Villa Solaria”, via Fratelli Rosselli;
Centro Diurno “Sereninsieme”, Via Monti;
Centro Diurno Alzheimer “Luigi Amaducci”, via Fratelli Rosselli.

elleuno coordina gli interventi di **Assistenza Domiciliare (SAD)** rivolto ad anziani, adulti, disabili sui territori di Sesto Fiorentino, Calenzano, Fiesole, Vaglia, Scandicci, Lastra a Signa, Campi Bisenzio, Signa.

FINALITÀ E VALORI

elleuno, con l'intento di migliorare la qualità di vita delle persone assistite, persegue alcuni obiettivi:

- **sostenere la domiciliarità** promuovendo condizioni di vita indipendente o agevolando il rientro al domicilio dopo la dimissione ospedaliera (cure intermedie), evitando o ritardando il ricorso improprio all'istituzionalizzazione e favorendo una più prolungata presenza nel proprio contesto familiare;
- **perseguire il benessere psico-fisico**, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il decadimento collegato all'età;
- **mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando una organizzazione che usi in modo ottimale risorse umane e tecniche,
- **promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la rete dei servizi socio-assistenziali presenti**, per favorire la partecipazione degli assistiti alla vita sociale del territorio e supportandoli quotidianamente per il mantenimento della propria indipendenza e delle relazioni sociali;
- **assicurare azioni personalizzate e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto delle storie personali e dello stato di salute, in collaborazione con i servizi sociali di riferimento;
- **coinvolgere assistiti e familiari per promuovere un miglioramento continuo del servizio** e la conoscenza del tipo di assistenza erogata;
- **assicurare supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa. Sono attivati interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o mantenimento di abilità personali e sociali, favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto ed incontro.

elleuno si impegna a disciplinare i rapporti tra assistito, familiari ed R.S.A. per mezzo di Regolamento e Carta dei Servizi, strumenti di comunicazione e trasparenza.





Cooperativa sociale elleuno s.c.s
 V.le O. Marchino, 10
 15033 Casale Monferrato (AL)
 Tel. +39 0142 452123
 Fax +39 0142 453486
 E-mail: elleuno@elleuno.it



Sistema di gestione certificato
 UNI EN ISO 9001:2008

n.9122.COPS

n.IT-8006



Sistema di gestione certificato
 BS OHSAS 18001:2007

n.9192.CSE4

n.IT-73857



Sistema di gestione certificato
 UNI EN ISO 14001:2004

n.9191.CSE3

n.IT-73856



Sistema di gestione certificato
 SA8000:2014

SA 8000

n.SA-1196-RO