

CARTA DEI SERVIZI CASA SANTA LUISA DE MARILLAC

**STRUTTURA RESIDENZIALE A CARATTERE COMUNITARIO
PER PERSONE A RISCHIO PSICO-SOCIALE e/o IN
CONDIZIONI DI DISAGIO RELAZIONALE**

Via di Varlungo 63 Firenze 50136



INDICE GENERALE

1	LA STORIA	Pag. 3
2	FINALITA' DELLA STRUTTURA	Pag. 4
3	CHI PUO' ACCEDERE ALLA STRUTTURA	Pag. 4
4	SERVIZI EROGATI E PRESTAZIONI ESCLUSE	Pag. 5
5	ORGANIZZAZIONE INTERNA	Pag. 7
6	ASSISTENZA MEDICA	Pag. 7
7	RICOVERI OSPEDALIERI	Pag. 8
8	LA VITA QUOTIDIANA	Pag. 8
9	ORARI DI VISITA E USCITE	Pag. 8
10	LA GIORNATA TIPO	Pag. 9
11	ARTICOLAZIONE ED UTILIZZO DEGLI SPAZI	Pag. 10
12	PROCEDURA PER LA CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI	Pag. 11
13	GESTIONE DELLA POSTA IN ARRIVO E IN PARTENZA	Pag. 11
14	VOLONTARIATO E FAMILIARI	Pag. 11
15	DIREZIONE e PERSONALE	Pag. 12
16	RECLAMI E RICHIESTE	Pag. 12
17	FIRME UTENTI PER PRESA VISIONE	Pag. 13

1 LA STORIA

Nel 1882, un Comitato di Dame della Carità di San Vincenzo de Paoli, del quale facevano parte la Contessa Giulia Guicciardini, la Principessa Margherita Torrigiani di Scilla, la Principessa Luisa Strozzi Centurione, la Marchese Anna Gerini e del quale il Direttore era Don Isidoro Fanelli, Priore a San Gaetano, fondò a Peretola un orfanotrofio per accogliervi le bambine provenienti da famiglie disadattate e dare loro una buona educazione morale e religiosa, intitolandolo ai Santi Angeli Custodi. Per portare avanti praticamente l'iniziativa furono mandate da Siena, dove è la loro Casa Generalizia, tre Figlie della Carità, una Congregazione Religiosa istituita da San Vincenzo de' Paoli e da Santa Luisa de Marillac nel 1639-40. Nel 1894 l'orfanotrofio, che nel frattempo era arrivato ad avere ben 33 bambine, fu trasferito in una casa nelle campagne di Varlungo, nei pressi della chiesa di San Pietro, ed il numero delle Suore che vi svolgevano la loro attività di educatrici fu portato a cinque. Nel 1932 le Dame Benefattrici non se la sentirono più di sostenere il peso dell'opera e d'accordo con l'autorità ecclesiastica, proposero di cederne la gestione alle Suore stesse che da quel momento ne furono le uniche responsabili. Nel 1978 le Suore, al posto dell'orfanotrofio, istituirono una Casa Famiglia per accogliere alcune donne dimesse dall'Ospedale Psichiatrico di San Salvi, ed al tempo stesso fecero realizzare, nei locali della casa, un Oratorio, dedicato a Santa Luisa de Marillac. Suor Zappitiello, infatti, che era Suora Servente all'Ospedale di San Salvi si era resa conto che, a seguito dell'entrata in vigore della cosiddetta legge Basaglia, che praticamente chiudeva i manicomi e rimandava alle loro case i ricoverati, tra le malate dell'Ospedale psichiatrico, alcune giovani e meno giovani avevano serie difficoltà per un loro reinserimento nelle rispettive famiglie. La vecchia Casa fu chiusa, e dopo alcuni veloci lavori di ristrutturazione fu inaugurata la Casa di Accoglienza Santa Luisa de Marillac. All'inizio il Comune considerò la Casa come fosse una Casa di Cura, ma constatando che mancavano le attrezzature per annoverarla tra queste, la classificò come Casa di Riposo. Dopo la chiusura dell'ospedale Psichiatrico di San Salvi (il 13 dicembre 1998 Carmelo Pellicanò, direttore di San Salvi, chiuse definitivamente il manicomio fiorentino) due Suore di quella Comunità sono state accolte a Santa Luisa per continuare il servizio presso i malati rimasti, ed ancora oggi esse continuano la loro missione in collaborazione di una cooperativa di laici. Dal primo gennaio 2005 la Casa Famiglia è gestita dal Consorzio Co&So Firenze che assicura l'erogazione dei servizi assistenziali e socio-riabilitativi a 20 utenti psichiatrici inviati dall'Azienda Sanitaria di Firenze. Con l'entrata in vigore della legge regionale N. 82 del 28-12-2009 sui sistemi di Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona, la Casa Santa Luisa de Marillac si è connotata come Struttura residenziale a carattere comunitario per

persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale. Ad oggi può ospitare fino a 20 pazienti inviati dall'unità funzionale salute mentale adulti dell'azienda sanitaria toscana.

2 FINALITA' DELLA STRUTTURA

Casa Santa Luisa de Marillac può accogliere 20 ospiti ed è organizzata in modo tale da poter garantire agli utenti la necessaria assistenza, assicurando agli stessi la possibilità di mantenere vivo il senso della propria personalità, come protagonisti della vita all'interno della comunità. A tale scopo viene incentivata la vita di relazione, sia interna che esterna alla struttura, la Casa favorisce altresì il mantenimento di contatti dell'ospite con l'ambiente di provenienza.

Rientra inoltre tra le finalità mantenere un ambiente il più possibile confortevole e familiare personalizzando gli interventi, tale finalità è perseguibile anche grazie al contenuto numero di ospiti che la struttura accoglie.

Le finalità della struttura:

1. Accogliere persone afferenti all'area della salute mentale in forma residenziale (temporanea o a tempo indeterminato) privatamente o in convenzione
2. Offrire una confortevole ospitalità ed un ambiente affettivo che consenta a tutti gli assistiti di trascorrere una vita serena e soddisfacente nel rispetto della loro individualità
3. Facilitare il mantenimento dei rapporti coi familiari e con la rete amicale salvo diverse disposizioni normative, coerentemente con il regolamento interno della struttura
4. Adottare procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona durante l'intero processo di assistenza e cura

3 CHI PUO' ACCEDERE ALLA STRUTTURA

Alla struttura possono accedere:

- privatamente: adulti autosufficienti afferenti all'area della salute mentale;
- in convenzione: adulti autosufficienti afferenti all'area della salute mentale, inviati dalle unità funzionali salute mentale adulti delle aziende sanitarie.

4 SERVIZI EROGATI E PRESTAZIONI ESCLUSE

La Casa garantisce prestazioni di tipo alberghiero, assistenziale, educativo, socio riabilitativo e ricreativo, nonché prestazioni volte al miglioramento, al mantenimento ed al recupero delle autonomie di vita, compatibilmente con la condizione psico-fisica degli ospiti.

Servizi erogati:

PULIZIA ORDINARIA DEGLI AMBIENTI DI VITA, ARREDI ED ATTREZZATURE: consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dello spazio di vita dell'ospite (camere da letto e bagni) e degli ambienti comuni.

Sono inoltre programmati interventi di pulizia generale straordinaria.

Il servizio di pulizia è attivo tutti i giorni dalle ore 9 alle ore 15.

IL SERVIZIO MENSA:

I pasti vengono forniti da una ditta esterna qualificata del territorio e rigenerata nella cucina interna alla struttura, il vitto viene preparato preferendo cibi freschi e di stagione e sulla base di tabelle elaborate dalla dietista e confermate dall'azienda sanitaria. I pasti vengono consumati nelle sale predisposte e in orari organizzati per accrescere il senso della vita comunitaria. Il menù è stagionale e differenziato in 4 tipologie, si articolati su sette giorni e per quattro settimane, con la possibilità di due scelte per ogni piatto.

La somministrazione dei pasti viene effettuata nelle sale predisposte, nei seguenti orari:

- colazione con inizio alle 8.30
- pranzo con inizio alle ore 12.30
- intermezzo del pomeriggio (thè, succo di frutta, gelato nella stagione estiva) dalle ore 16.45
- cena con inizio alle ore 19.00

SERVIZIO DI GUARDAROBA E LAVANDERIA: il servizio interno di guardaroba e lavanderia è rivolto al vestiario personale degli ospiti, per tutto quanto riguarda la normale pulitura e manutenzione degli abiti personali; comprende, oltre a quanto sopra, anche la distribuzione nell'armadio personale dell'ospite.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è affidato all'esterno.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA: viene attuata da personale qualificato. Le azioni educativo-riabilitative sono volte al potenziamento delle caratteristiche individuali funzionanti e alla ricerca di un proprio modello positivo di reinserimento sociale attraverso la presa in cura della persona nelle sue componenti bio-psico-sociali. Il servizio viene garantito sulle 24 ore su 365 giorni l'anno.

ASSISTENZA INFERMIERISTICA:

l'infermiere partecipa all'identificazione dei bisogni di salute della persona e della collettività e garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico – terapeutiche.

SERVIZIO DI ANIMAZIONE E ATTIVITA' SOCIALI PROGRAMMATE

Il servizio di animazione è rivolto a tutti gli ospiti della struttura compatibilmente con gli interessi, le potenzialità e le capacità degli stessi.

Le attività previste per questa area possono essere:

- Uscite/gite;
- Giochi di società e giochi logici
- Feste all'interno e all'esterno della struttura
- Laboratori artistico espressivi (pittura, disegno libero, collage, decoupage, creazione di piccoli oggetti, pasta di sale, ecc...)
- Proiezione di film
- Laboratorio teatrale
- Laboratorio di pasticceria
- Visita a musei, città d'arte, mostre e pinacoteche

ALLOGGIO: in camera singola o doppia, con o senza servizio, l'assegnazione della camera viene disposta tenendo conto per quanto possibile delle esigenze e dei bisogni specifici dell'ospite.

La struttura promuove e facilita la personalizzazione degli ambienti di vita compatibilmente con la normativa di riferimento

ALTRI SERVIZI:

- uso di servizi, apparecchi e locali comuni in relazione alla loro particolare destinazione
- la struttura favorisce la partecipazione dell'utente alle sue consuete pratiche religiose
- interventi generali di natura sociale volti a seguire i rapporti con la famiglia e con l'esterno

PRESTAZIONI ESCLUSE:

Sono a carico degli interessati o di altri enti o istituzioni:

- l'assistenza medica di base (c'è un medico di base che 3 volte alla settimana riceve all'interno della struttura, rimane una scelta personale quella di cambiare il proprio medico di base)
- bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria
- il trasporto dell'assistito per la prima ammissione alla struttura
- spese funerarie in caso di morte dell'ospite
- trasporto dell'utente dall'abitazione al Centro diurno e viceversa.
- sigarette ed altri generi voluttuari

5 ORGANIZZAZIONE INTERNA

La Casa di accoglienza è gestita da un'équipe multidisciplinare che si occupa di progettare e predisporre interventi socio-assistenziali, psico-educativi e riabilitativi. L'équipe è composta da:

N. 1 Psichiatra, a consulenza per l'attività di supervisione al gruppo di lavoro e sui casi clinici

N. 1 Coordinatore

N. 1 Referente educativo

N. 6 Educatori

N. 3 Animatori socio-culturali

N. 1 Infermieri a partita Iva

N. 5 Addetti al servizio mensa, lavanderia, pulizia (servizio esternalizzato)

Il metodo si basa sullo scambio orizzontale tra le varie professionalità che si incontrano per elaborare e verificare i piani di assistenza personalizzati e per affrontare i problemi del servizio. Il lavoro per progetti personalizzati richiede il coinvolgimento di tutta l'organizzazione, per superare l'impostazione del lavoro per prestazioni ed invece considerare l'ospite nella sua globalità. Si procede inizialmente alla rilevazione dei bisogni della persona in tutti gli aspetti, sanitari, relazionali, fisici, ecc. Dopo l'analisi si definisce in sede congiunta tra i vari operatori un progetto di lavoro che viene periodicamente verificato e revisionato.

6 ASSISTENZA MEDICA

Gli ospiti della Casa fruiscono delle normali prestazioni organizzate sul territorio e previste dal servizio sanitario nazionale. Ciascun ospite fa scelta del proprio medico. L'acquisizione del consenso informato nei casi previsti (prestazioni mediche, contenzione, nutrizione forzata etc...) avviene secondo le procedure previste dalla legge

7 RICOVERI OSPEDALIERI

Atteso che il ricovero in ospedale viene effettuato per un particolare stato di salute della persona su ordine del medico personale o di altro sanitario che si sia trovato nella necessità di visitarlo, vengono fissati alcuni criteri di massima per effettuare il trasporto all'ospedale.

Questo avviene per mezzo di autoambulanza pubblica.

Durante la permanenza in ospedale la Casa assicura un contatto periodico con i medici che hanno in carico l'ospite e con i familiari.

8 LA VITA QUOTIDIANA

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività della Casa in maniera tale da permettere nei limiti strutturali esistenti, l'organizzazione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione di ogni singolo ospite. A seconda delle proprie preferenze, disponibilità ed attitudini, l'ospite potrà essere coinvolto in attività di collaborazione nei lavori attinenti la vita quotidiana della struttura, quali giardinaggio, apparecchiatura e sparecchiatura, centralino, piegatura dei panni e qualsiasi altra attività utile.

9 ORARI DI VISITA E USCITE

La struttura consente le visite agli ospiti e l'accesso alla struttura come previsto dal regolamento interno.

I visitatori sono tenuti ad avvisare la casa di accoglienza, del giorno e dell'orario in cui intendono far visita alle ospiti (anche tramite l'ospite stessa).

Gli ospiti possono ricevere visite nei seguenti orari:

Visite telefonate

Orario riposo

09.30 alle 12.30

14.00-16.00 nel rispetto dell'orario del silenzio

14.00 – 18.45

Il telefono della casa può essere utilizzato dagli ospiti per la ricezione di telefonate solamente negli orari consentiti:

09.30	12.30
16:00	19:00
20.00	21.00

Nel caso di uscite i rientri serali normalmente sono fissati alle ore 21,30, possono essere concesse deroghe su richiesta dell'interessato o dei familiari. Riguardo alla sveglia mattutina ed al ritiro serale in camera, gli orari sono elastici pur sempre nel rispetto delle esigenze degli altri utenti e di organizzazione dei vari servizi.

Gli ospiti sono liberi di uscire e rientrare nella Casa quando lo desiderano, salvo il rispetto dell'orario dei pasti, previa comunicazione verbale dell'uscita al personale in turno.

Agli ospiti in particolari condizioni psichiche o fisiche, che non permettano l'autonoma uscita senza il pericolo di arrecare danno a sé o ad altri, può essere vietato di allontanarsi dalla struttura se non accompagnati.

Se l'ospite desidera allontanarsi dalla struttura per uno o più giorni, deve darne comunicazione verbale ai referenti che provvederanno ad annotarlo sull'apposito modulo.

10 LA GIORNATA TIPO

La giornata nella Casa è organizzata in modo da rispettare il più possibile le abitudini e le esigenze degli ospiti, in tal senso gli orari e le attività non sono organizzate in modo rigido, indichiamo quindi una organizzazione di massima che viene adeguata il più possibile alle esigenze individuali. L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita degli utenti compatibilmente con i programmi assistenziali individuali.

Orario	Attività
08.00	Sveglia
08.30 – 09.00	Colazione
09.00 – 09.30	Riordino sala mensa
09.00 – 09.45	Riordino della camera e igiene personale

10.00 – 12.00	Laboratori, attività strutturata, accompagnamento delle ospiti in uscita
12.30	Pranzo
Dalle 13.30 alle 14.15	Riordino sala mensa
Dalle 13.30 alle 16.00	Riposo
Dalle 16.45 alle 17.15	Merenda
Dalle 16.30 alle 18.45	tempo libero ricreativo e attività programmate di accompagnamento delle ospiti in uscita
19.00	Cena
Dalle 19.45 alle 20.30	Riordino sala mensa
Dalle 19.45 alle 22.00	Tempo libero ricreativo

11 ARTICOLAZIONE ED UTILIZZO DEGLI SPAZI

Oggetto	Quantità	Uso
Camere da letto	11	Ogni camera comprende: un letto, un comodino con abatjour per ogni letto, un armadio per la biancheria personale ed una scrivania con sedia, un cesto per i panni sporchi e una scarpiera. Alcune camere sono dotate di servizi privati. Sul piano sono presenti quattro servizi, due con doccia e due con vasca. Alcune camere sono singole, altre doppie.
Sala mensa	1	Viene utilizzata per colazione, pranzo e cena delle ospiti
Salotto	2	Provvisi di TV. Sono le stanze ad uso libero delle ospiti. La stanza più grande viene utilizzata anche per svolgere le attività strutturate e incontri di gruppo con il coordinatore; la stanza più piccola viene utilizzata anche per accogliere i parenti e gli amici degli ospiti e per i colloqui individuali degli ospiti.
Deposito farmaci	1	Viene utilizzata dall'infermiere per la preparazione delle terapie, la conservazione dei farmaci e dei DPI.
Ufficio di coordinamento	2	Viene utilizzato dai Responsabili Operativi e dagli Educatori per svolgere le mansioni relative all'organizzazione, alla pianificazione dei progetti individuali e quanto concerne il lavoro non frontale necessario per un adeguato andamento del servizio. E' la sede in cui sono archiviate le cartelle delle ospiti (documenti personali e clinici) in linea con le disposizioni di legge per Privacy e Sicurezza.
Spogliatoio	1	Posto all'esterno della casa, unito ad essa dal giardino interno, viene utilizzato dal personale addetto alle pulizie e dalla cuoca. E' dotato di servizi privati.
Giardino	1	Viene utilizzato dalle ospiti per fare attività di giardinaggio e come spazio libero per brevi passeggiate. Viene anche utilizzato, con la bella stagione, per feste ed incontri.

Lavanderia/stireria	1	Posto all'esterno della casa, unito ad essa dal giardino interno, viene utilizzato dal personale addetto alle pulizie per effettuare la cura della biancheria delle ospiti e della casa.
---------------------	---	--

Inoltre è presente una cucina, tre dispense (dotate di appostisi frigoriferi), tre locali adibiti a magazzino dei beni non commestibili.

12 PROCEDURA PER LA CUSTODIA DI VALORI E BENI PERSONALI

Durante l'inserimento in struttura viene data la possibilità di custodire i propri valori e beni personali nell'apposito armadietto con chiusura a chiave che si trova nella propria camera o affidare il proprio denaro al gruppo di lavoro che lo custodirà nell'apposita cassaforte.

Per quanto riguarda l'armadio personale vengono effettuate 2 copie della chiave, una viene data all'utente mentre l'altra viene custodita dalla struttura in un'apposita cassetta. Se l'utente perde la chiave ne verrà fatta una copia a sue spese.

La struttura non è responsabile di eventuali furti o sparizioni.

Gli adempimenti relativi il servizio di custodia, gestione e rendicontazione del denaro, vengono assicurati congiuntamente, per quanto di rispettiva competenza, dal coordinatore della struttura e dal personale in turno. Tali adempimenti non configurano carichi di responsabilità da parte degli operatori ma l'erogazione di un servizio. L'attività di custodia e rendicontazione del denaro svolta con la partecipazione degli ospiti, è da considerare parte integrante dei processi terapeutici riabilitativi che vengono elaborati all'interno della struttura.

13 GESTIONE DELLA POSTA IN ARRIVO E IN PARTENZA

E' consentito far arrivare presso la struttura la propria posta con la modalità Seguimi Poste italiane.

Gli utenti all'ingresso in struttura firmano delega per il ritiro della propria posta in arrivo, anche per quella che necessita di firma (raccomandata o simili); e il coordinatore educativo o educatore in turno dopo pranzo consegna all'utente la posta del giorno compilando l'apposito modulo di consegna.

Per la posta in partenza l'utente può recarsi presso l'ufficio postale di riferimento.

14 VOLONTARIATO E FAMILIARI

E' consentito l'accesso, nel rispetto delle regole, agli appartenenti al Volontariato riconosciuto.

Si auspica e favorisce la collaborazione del Volontariato e dei familiari. I volontari agiranno sulla base delle esigenze della Casa, sia per dare assistenza morale agli ospiti, sia per organizzare momenti di svago e di festa. I volontari devono attenersi ai programmi concordati con la Direzione e comunque astenersi da ogni azione che rechi pregiudizio al funzionamento dei servizi della struttura nel rispetto della privacy degli ospiti.

15 DIREZIONE e PERSONALE

Il Coordinatore della Casa ha il compito di sovrintendere al funzionamento dei servizi e del personale e di curare il collegamento di tipo tecnico con altre realtà territoriali. Il personale deve essere adeguato al numero degli ospiti in maniera da consentire il buon funzionamento della Casa.

I rapporti fra il personale della Casa e gli ospiti sono improntati al massimo rispetto reciproco e svolgersi in un clima di serena e cordiale collaborazione.

E' vietata qualunque diversità di trattamento fra gli ospiti e non sono ammesse mance o compensi da parte degli ospiti e dei loro congiunti.

Nel caso in cui dovessero sorgere incomprensioni di qualunque natura tra il personale, gli ospiti e i parenti degli ospiti, gli stessi dovranno evitare confronti diretti e riferire i motivi di conflitto al coordinatore.

16 RECLAMI E RICHIESTE

Richieste verbali

Ogni ospite e familiare ha il diritto di rivolgere domande su come è erogato il servizio ad ogni livello, con richieste a cui il personale deve rispondere in modo e tempi adeguati.

Qualora il problema riguardi un livello più alto di decisione e di responsabilità, invitiamo ospiti e familiari ad inoltrarlo al coordinatore.

Richieste scritte

I reclami o le richieste possono essere rivolte anche per scritto specificando il destinatario (sia spedendo le richieste per posta o a mano).

La richiesta sarà visionata e la risposta sarà fornita entro 30 giorni. Se ritenuto opportuno potrà essere promosso un incontro con il richiedente.

Data ultimo aggiornamento Maggio 2022
Prossimo aggiornamento Maggio 2024