

CO&SO  
VICINI ALLE PERSONE

CARTA DEI SERVIZI

RSA Villa Isabella



IL GIRASOLE  
COOPERATIVA  
SOCIALE

**Data: 10/07/2024**

**Revisione: 01  
10/07/2024**

Carta dei servizi

R.S.A. VILLASABELLA



## PREMESSA

Come impresa sociale, immaginiamo i nostri servizi, come realtà aperte a pluralità di collaborazioni, generativa di capitale e di innovazione sociale in luoghi dove fioriscano le abilità, i saperi e le intelligenze del co-operare; pensiamo ad un'organizzazione che sappia innovarsi rispetto ai cambiamenti della nostra società, mettendo sempre al centro la persona.



*Gentile cliente,*

---

*La RSA "Villa Isabella" ai sensi, della Legge Regionale n. 41 del febbraio 2005, ha adottato la propria "Carta dei Servizi" per far conoscere le caratteristiche delle prestazioni offerte e per garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi della struttura. La **Carta dei Servizi** rappresenta un contratto che la RSA "Villa Isabella" stipula con i propri ospiti allo scopo di tutelare le loro posizioni soggettive. Nella Carta dei Servizi sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi che la struttura eroga, le modalità del relativo funzionamento e le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli Ospiti e dei loro parenti. Inoltre, nella Carta dei Servizi, sono esplicitate le articolazioni delle rette che la struttura adotta con le relative indicazioni delle prestazioni. Siamo certi che questo strumento Le consentirà di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi da noi offerti ai nostri Ospiti.*

*Il responsabile della struttura*



### ***Presentazione della struttura***

*La RSA Villa Isabella è una struttura con una ricettività totale di 30 posti residenziali, sia private che convenzionati con la ASL Toscana Nord Ovest.*

*La RSA Villa Isabella è situata nel centro storico di Pisa, sul Lungarno Galilei, all'angolo con Via La Tinta, tra il "Museo della Grafica" e il Giardino Scotto, davanti all'Arno, a pochi passi dalla zona pedonale della città.*

*Potete raggiungerci:*

- 1. con l'auto: sul Lungarno Nelle immediate vicinanze della RSA potete trovare parcheggi pubblici a pagamento.*
- 2. Con l'autobus: nelle immediate vicinanze ci sono fermate delle principali linee urbane*
- 3. con il treno: scendendo alla stazione di Pisa, percorrendo Corso Italia fino a Ponte di mezzo, da qui in direzione Lungarno Galilei*



Per contattarci:

telefonicamente è sempre possibile raggiungere l'ufficio amministrativo al numero 050/500261E-mail

[rsa.villaisabella2021@gmail.com](mailto:rsa.villaisabella2021@gmail.com); [direzione.isabella@virgilio.it](mailto:direzione.isabella@virgilio.it)



## CARTA DEI SERVIZI<sup>1</sup>

Indice:

### Sommario

<b>1. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione del servizio .....</b>	<b>5</b>
Caratteristiche delle prestazioni .....	5
Le prestazioni assistenziali che offriamo e gli standard del personale impiegato .....	6
Le ulteriori prestazioni non assistenziali che garantiamo ai nostri Ospiti .....	7
<b>2. Modalità di accesso.....</b>	<b>8</b>
<b>3. Modalità di dimissione .....</b>	<b>9</b>
<b>4. I nostri orari .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Tariffe delle prestazioni.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Assetto organizzativo della struttura;.....</b>	<b>10</b>
<b>7. Procedure amministrative per la presa in carico dell'Ospite e strumenti informativi;.....</b>	<b>12</b>
<b>8. Modalità e procedura per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti o loro familiari;.....</b>	<b>13</b>
<b>9. Contratto di lavoro applicato ed adempimenti adottati in riferimento alla normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.....</b>	<b>14</b>

### 1. Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione del servizio

#### Caratteristiche delle prestazioni

L'attività principale della nostra struttura è quella di offrire accoglienza ed assistenza ad anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, totalmente o/e parzialmente bisognosi di cure sanitarie continuative non altrimenti assistibili al proprio domicilio, che presentano esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungo assistenza. Possono presentare problemi quali malattie

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 9 della L.R. n. 41/2005 e dell'art. 13 della L. n. 328/2000.





*croniche in fase di discreto compenso, esiti stabilizzati di problemi ortopedici o neurologici, problemi funzionali che necessitano di un intervento fisioterapico di mantenimento.*

*Il processo di erogazione dei nostri servizi non si esaurisce con la sola e costante produzione delle prestazioni sanitarie e sociali, ma si amplia al miglioramento dei livelli di benessere e della qualità di vita degli anziani ospitati.*

*I servizi socio assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute, alla stimolazione e mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, dell'ospite al fine di ottenere un recupero sia funzionale che psicologico, che consenta, laddove possibile, il ritorno al proprio domicilio, nel rispetto dei diritti, della dignità e della personalità dell'individuo non più autosufficiente.*

#### **Le prestazioni assistenziali che offriamo e gli standard del personale impiegato:**

**Assistenza medica:** è garantita dal MMG di libera scelta, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali.

**Assistenza infermieristica:** comprende tutte le attività proprie del profilo professionale ed in particolare: nursing di ogni ospite, somministrazione della terapia, rilevazione periodica dei parametri, esecuzione degli accertamenti periodici prescritti, controllo dell'alimentazione e di diete particolari; controllo della integrità cutanea e dei corretti posizionamenti; *gestione della documentazione sanitaria degli ospiti, dei referti medici e diagnostici; organizzazione delle visite specialistiche richieste, nonché degli esami strumentali presso le strutture sanitarie esterne.*

*Gli infermieri sono presenti nella struttura in base agli standard previsti dalla normativa regionale.* **Assistenza riabilitativa:** l'attività fisioterapica è impostata su programmi di mantenimento, orientata su specifiche funzioni, in base alla situazione dell'utente (deambulazione, equilibrio, attività motoria degli arti superiori, abilità manuale), o attuata, anche in collaborazione con l'animatore, tramite programmi di ginnastica di gruppo con finalità di riattivazione emobilizzazione generale e funzione psico-motoria (equilibrio, deambulazione, abilità manuale ecc.); Addestramento all'uso di ausili, la verifica periodica dell'efficacia ed efficienza degli stessi; Il fisioterapista è presente nella struttura in base agli standard previsti dalla normativa regionale.

**Assistenza alla persona:** comprende la cura dell'unità paziente, l'aiuto nell'igiene personale e abbigliamento, la somministrazione dei pasti con eventuale assistenza e la sorveglianza. Inoltre, l'esecuzione degli schemi di posizionamento, l'accompagnamento del paziente negli spostamenti all'interno del reparto e l'utilizzo di protesi o ausili prescritti.



*Il personale addetto all'assistenza di base con le qualifiche di AdB, OSS e OSSS è presente nella struttura in base agli standard previsti dalla normativa regionale.*

***Attività di animazione:** rappresenta un momento importante nella giornata, sia come attività ludica e sociale, sia come terapia occupazionale e di rieducazione. Dato che la struttura ospita persone 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, la sua storia, l'ambiente familiare e divita, l'attività lavorativa svolta, gli hobbies coltivati, i problemi attuali medici e funzionali, le aspettative presenti. In base a questi dati l'animatore compila una scheda personale (diario dell'ospite) e si pone degli obiettivi di intervento attraverso attività da svolgere in gruppo o attività individuali. Importanti sono inoltre momenti particolari durante l'anno, come festività, ricorrenze, compleanni, spettacoli che saranno organizzati coinvolgendo gli ospiti.*

*Il servizio di animazione mantiene rapporti con associazionismo e volontariato per garantire uncoinvolgimento verso l'esterno e creare una "rete" di rapporti e collaborazioni. Il nuovo concetto che vogliamo introdurre, infatti, parla di una Residenza che si apra alla città ed alle cooperazioni, come fosse, lo è di fatto, un centro di vita in cui le relazioni siano priorità, dove la socializzazione sia la terapia che fa la differenza.*

*L'animatore è presente nella struttura in base agli standard previsti dalla normativa.*

#### **Le ulteriori prestazioni non assistenziali che garantiamo ai nostri Ospiti**

- *Ufficio Direzionale- Amministrativo aperto dal Lunedì al Venerdì in orario di ufficio e il sabato mattina dalle 9 alle 12;*
- *Servizio di comunicazione tramite telefonia fissa;*
- *Possibilità di videochiamate con tablet;*
- *Presenza TV in ogni camera;*
- *Ambienti comuni e camere climatizzate;*
- *Servizio di Ristorazione esterno per i pasti principali, interno per la colazione e gli spuntini mattutino e pomeridiano, nonché per le altre necessità degli ospiti;*





- *Lavanderia esterna addetta alla gestione del vestiario personale dell'ospite e alla gestione della biancheria piana;*
- *Podologo<sup>2</sup>;*
- *Parrucchiere uomo/donna<sup>3</sup>;*
- *Assistenza religiosa;*
- *Sale Tv;*
- *Menù personalizzato;*
- *Piano Assistenziale Individualizzato;*

*La RSA Villa Isabella non accetta deleghe da parte degli utenti in materia di gestione finanziaria.*

## **2. Modalità di accesso**

*L'Ospite convenzionato arriva alla residenza di norma tramite la valutazione multidimensionale del nucleo valutativo territoriale, con definizione del piano di assistenza personalizzato.*

---

<sup>2</sup> *Una volta al mese a carico della struttura.*



*L'ospite privato accede previa compilazione della domanda di ammissione e successivi accordi trala struttura e l'ospite, i suoi familiari e/o ADS.*

### 3. Modalità di dimissione

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con familiare, rappresentante legale dell'ospite e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni via mail.

Nel caso di dimissioni volontarie, il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite, deve obbligatoriamente comunicarle al seguente indirizzo mail [direzione.isabella@virgilio.it](mailto:direzione.isabella@virgilio.it).

Il giorno della dimissione per qualunque causa, il familiare o l'amministratore di sostegno dell'ospite si fa carico del suo trasferimento al proprio domicilio, esonerando la struttura da qualunque responsabilità.

### 4. I nostro orari:

7,00-	8,00	Risveglio
8,00-	9,00	Prima colazione
9,00-	12,00	Attività di animazione, riabilitazione o bagno assistito in base ai piani di lavoro
10,30-	11,00	Spuntino metà mattina
12,00-	13,00	Pranzo
13,00-	13,30	Messa a letto ospiti
13,30-	14,30	Riposo e/o mobilizzazione
14,30-	15,00	Igiene alzate ospiti
15,00-	16,00	Merenda
16,00-	18,30	Attività ludiche e ricreative
18,30-	20,00	Cena
20,00-	22,00	Preparazione per la notte.

Orario di visita dei parenti: la struttura è sempre aperta, con preghiera di salvaguardare l'orario dei pasti principali e del riposo.



## 5. Tariffe delle prestazioni

*In base alla normativa regionale le tariffe delle prestazioni sono riconducibili complessivamente alla retta giornaliera divisa in quota sanitaria per le prestazioni sanitarie e in quota sociale per le prestazioni di carattere alberghiero e di vita comunitaria.*

*La retta della Residenza prevede le seguenti articolazioni:*

***Ospiti non autosufficienti con voucher/buono servizio rilasciato da Enti Pubblici:*** la quota sociale della retta è stabilita dai vari Enti in base alle convenzioni con la Struttura.

***Ospiti non autosufficienti senza voucher con Enti Pubblici:*** la retta non può superare la somma di quota sanitaria e quota sociale vigente per gli ospiti in convenzione.

*E' possibile il ricovero temporaneo. Non sono*

*ricomprese nella retta:*

- *Il podologo e il parrucchiere più di una volta al mese,*
- *Le spese funebri.*

*La retta deve essere corrisposta entro 10 giorni dal ricevimento della fattura.*

## 6. Assetto organizzativo della struttura;

***Missione aziendale: la persona al centro***

*L'attività principale della nostra struttura è quella di offrire accoglienza ed assistenza ad anziani non autosufficienti, totalmente o/e parzialmente bisognosi di cure sanitarie continuative non altrimenti assistibili al proprio domicilio, che presentano esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungo assistenza. Possono presentare problemi quali malattie croniche in fase di*



discreto compenso, esiti stabilizzati di problemi ortopedici o neurologici, problemi funzionali che necessitano di un intervento fisioterapico di mantenimento.

I servizi socio assistenziali erogati dalla struttura sono finalizzati al miglioramento dello stato di salute, alla stimolazione e mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, dell'ospite al fine di ottenere un recupero sia funzionale che psicologico, che consenta, laddove possibile, il ritorno al proprio domicilio, nel rispetto dei diritti, della dignità e della personalità dell'individuo non più autosufficiente.

L'anziano al centro, questo l'assunto di base che regola l'agire della RSA Villa Isabella. Ciò vuol dire che tutta l'attività della nostra struttura è caratterizzata dalla personalizzazione degli interventi, dato che ogni singolo ospite ha una sua specificità ed ha diritto a veder realizzato un progetto di assistenza che non sia standard, ma ricalcato sulle sue potenzialità e sulle sue esigenze di assistenza.

La persona anziana che entra nella struttura passa automaticamente da una condizione di "normalità di vita" (pur con i limiti che poteva incontrare al proprio domicilio), ad una situazione di "vita assistita", temporanea o permanente. In questa nuova situazione per l'anziano cambiano i bisogni e muta la prospettiva da cui guardare alla qualità della propria vita. L'anziano entra in una fase di maggiore fragilità, di più marcata dipendenza, presenza di bisogni, necessità di cure di care specifiche, che sono spesso quelli per i quali non gli è stato possibile restare nella propria casa. L'etica di fondo della nostra organizzazione vuole essere quella di garantire il migliore livello possibile di qualità della vita a ciascun ospite.

Il modello residenziale a cui abbiamo fatto riferimento è pertanto quello che ha come obiettivo, non la custodia, ma il raggiungimento della migliore qualità della vita degli Ospiti: **protezione, sicurezza, cure, caring, relazionalità, socializzazione, riabilitazione e mantenimento delle capacità fisiche, dell'autostima, supporto alla progettualità, aiuto nei momenti di crisi, accompagnamento alla morte, sostegno ai familiari.** Vogliamo offrire ai nostri ospiti un'assistenza qualificata ed adeguata alle esigenze di ciascuno, un ambiente di vita consono ed accogliente, un clima sereno e familiare.

Abbiamo cercato, anche nell'arredamento della nostra RSA, di creare un ambiente più simile ad una casa che ad un ospedale, un luogo che anche nei colori e nello stile di mobili ed arredi ricrei l'atmosfera dell'abitazione.

La nostra organizzazione si concretizzerà, di volta in volta, in modelli specifici, collegati al contesto sociale ma rispettosi di alcune linee guida:

**Permeabilità tra interno ed esterno.** Alla base di questo principio vi è il convincimento che la struttura è al servizio della comunità e si deve rendere sempre trasparente nei confronti della stessa.



**Co-presenza di autonomia e interdipendenza** tra tutte le figure professionali nel loro lavoro quotidiano all'interno della struttura attraverso: esplicitazione delle regole, chiarezza dei rispettivi contenuti di lavoro e coinvolgimento di tutto il personale nella ricerca di una organizzazione dei tempi di lavoro rispettosa dei ritmi biologici e quotidiani degli anziani e tesa a salvaguardare, nei limiti del possibile, anche i tempi di vita degli operatori.

**Responsabilità di controllo:** dei protocolli, delle disposizioni, del regolamento interno.

**Partecipazione degli utenti:** come momento di collaborazione al miglioramento della struttura. Si tratta di dare credito alle persone, nell'investire su di esse, sulla loro capacità, sulla loro risorsa di salute; nel costruire, attivare e organizzare, le condizioni materiali, culturali ed estetiche, affinché le persone (i familiari e gli utenti) possano riconoscere, esercitare, valorizzare le proprie capacità, energie, desideri, doti, esperienze (strategie di empowerment). Per la nostra struttura le strategie sopra riportate sono una sfida ad una concezione pessimistica e fatalista della vecchiaia malata, sfida all'inerzia, alla routine istituzionale, sfida alle posizioni difensive degli operatori.

**All'interno della struttura è presente il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti:** tale Organismo si riunisce almeno due volte l'anno e comunque ogni volta che uno dei membri lo richieda; si prefigge di realizzare la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei loro familiari all'organizzazione della vita comunitaria, fornendo suggerimenti, proposte e critiche.

**Diritti degli utenti:** sono garantiti il diritto alla salute mediante prestazioni di prevenzione, cura e riabilitazione, i diritti concernenti la dignità, nel rispetto della individualità (nome, privacy, intimità, libertà di movimento, corrispondenza, visite). Al fine di garantire il controllo da parte degli ospiti e dei loro parenti, utile strumento è rappresentato da questa "Carta dei Servizi".

## 7. Procedure amministrative per la presa in carico dell'Ospite e strumenti informativi;

L'accoglienza viene svolta direttamente dal responsabile della struttura e dai suoi collaboratori. In occasione della visita alla Residenza, durante la quale l'ospite e/o i suoi referenti possono prendere visione della camera e dei servizi offerti, viene consegnata una cartella contenente un modulo di domanda con un'informativa privacy, la carta dei servizi, il regolamento interno.

Almeno 3 giorni prima dell'accesso programmato in struttura dovrà essere consegnata a cura dell'ospite o dei suoi referenti la Documentazione della storia sanitaria dell'ospite redatta dal MMG.

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



- Documento di riconoscimento;
- Riconoscimento di invalidità;
- Eventuale Attestato di esenzione dal pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria per patologia o condizione;
- Eventuale Certificato di esenzione dalla partecipazione alla spesa sanitaria per motivi di reddito;
- Tessera sanitaria dell'ospite;
- Codice fiscale;
- Terapia sottoscritta dal MMG;
- Scorta dei farmaci in terapia o relative richieste mediche;
- Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) redatto dalla UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare), per gli ospiti convenzionati.

L'accoglienza avviene secondo una procedura che coinvolge le seguenti figure:

1. Il servizio infermieristico si occupa di reperire tutte le informazioni sullo stato di salute dell'ospite;
2. Il terapista della riabilitazione partecipa ad una osservazione per quanto di sua competenza e stabilisce un programma riabilitativo personalizzato;
3. Una OSS prende informazioni sugli aspetti di vita quotidiana dell'ospite e soprattutto sulle abitudini e ne informa gli addetti all'assistenza;
4. Il familiare si occupa normalmente dell'accettazione amministrativa e prende atto che eventuali comunicazioni future saranno trasmesse direttamente dalla segreteria della Direzione o affisse nella bacheca delle comunicazioni all'utenza;
5. Per ogni ospite verrà, entro 30 giorni dall'ingresso, elaborato un Piano Assistenziale Individualizzato.

#### 8. Modalità e procedura per la presentazione di reclami da parte degli Ospiti o loro familiari;

L'Ospite o chi per esso, può presentare al Responsabile di Struttura, verbalmente o per iscritto segnalazioni di disservizio o reclami, qualora ritenga che si sia verificata una situazione o un





*comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il Responsabile della struttura sarà garante del rapido e corretto sviluppo del procedimento e dell'invio della risposta all'Ospite o a chi per esso. In particolare:*

- *Sono legittimati a presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, contro gli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni garantite da questa Carta dei Servizi: gli Ospiti, i parenti, i componenti il Comitato di Rappresentanza degli Ospiti, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti regolarmente accreditati presso la Regione o L'Azienda Sanitaria Locale, i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati.*
- *Il diritto può essere esercitato: mediante la compilazione di apposito modulo; con lettera da inviare o recapitare al Responsabile della Struttura; con segnalazione telefonica o inoltrata tramite e-mail alla direzione della RSA; tramite colloquio diretto con il Responsabile della Struttura.*
- *Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami devono essere inoltrati secondo le modalità previste e comunque, non oltre 30 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento ritenuto lesivo dei propri diritti.*
- *Qualora le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami non trovino immediata soluzione, il Responsabile della RSA ha a disposizione 30 giorni, a decorrere dalla data di presentazione dell'osservazione o reclamo, per fornire un'adeguata risposta all'Ospite o chi per esso.*
- *Gli esposti anonimi non saranno presi in considerazione.*

#### **9. Contratto di lavoro applicato ed adempimenti adottati in riferimento alla normativa in materia di sicurezza sul luogo di lavoro.**

*Il contratto di lavoro applicato alle lavoratrici di Villa Isabella è quello delle Cooperative Sociali. Il Sistema di analisi dei rischi e*

*controllo dei punti critici sulla produzione alimentare: HACCP*



*La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 81/2008 ha predisposto idoneo piano di emergenza per ciascuna zona della struttura ed assicurato la formazione del personale.*