

## **Residenza Beato Angelico**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**Aggiornamento: Giugno 2018**

***Borgo San Lorenzo (FI) Via Faentina 63/a***

***Tel 055/8408720 Fax 055/8408009***

***cell 345 4482355***

**[residenzabeatoangelico@anniazurri.it](mailto:residenzabeatoangelico@anniazurri.it)**

***www.anniazurri.it***

- è il documento che illustra in modo chiaro e preciso i servizi offerti, la loro qualità, le modalità di accesso ai servizi stessi e la facoltà riconosciuta all'utente di presentare reclami qualora le prestazioni effettivamente erogate non siano conformi a quelle promesse.
  
- è la garanzia scritta, per l'utente, di poter esigere che i servizi prestati corrispondano ai servizi offerti.
  
- è lo strumento tramite il quale vengono precisati gli impegni assunti nei confronti dell'utente.
  
- è il "contratto" che comporta l'obbligo a carico del gestore di operare sempre in modo corretto, trasparente ed imparziale, attribuendo all'utente un potere di controllo su tale operato.

## **DOVE SIAMO**

La Residenza Anni Azzurri Beato Angelico si trova nel comune di Borgo San Lorenzo, in prossimità della frazione di Panicaglia.

Da Borgo San Lorenzo, seguendo le indicazioni per Faenza, si prende la Via Faentina verso Ronta e, dopo aver percorso meno di cinque chilometri, si arriva alla frazione di Panicaglia dove, sulla sinistra immediatamente dopo il passaggio a livello, è situata la R.S.A. “Beato Angelico”.

Per recarsi da Borgo San Lorenzo alla Residenza e viceversa, può essere utilizzato anche il servizio pubblico di autotrasporto (SITA - CAP - FLORENTIA), le cui fermate (sia all’andata che al ritorno) sono poste proprio davanti alla R.S.A. “Beato Angelico”.

Il servizio pubblico di autotrasporto, da e per Borgo San Lorenzo, è giornaliero e viene effettuato ogni ora (circa), dalle ore 06.00 alle ore 20.00.

**ASSETTO ORGANIZZATIVO DELLA R.S.A. BEATO ANGELICO****Direzione**Amministratore delegato  
DirettriceDott. Enrico Brizioli  
Dott. Silvia Cipriani**Servizio Sanitario**

Responsabile Sanitario

Dott. Paola Meli

Infermiere Coordinatore

Dott. Elisabetta Viani

**Sistema Qualità**

Responsabile

Dott. Silvia Cipriani

**Servizio di Riabilitazione**

Responsabile

Dott. Simone Molinelli

**Coordinamento Assistenza di base**

Referenti

Sig.ra Bonasso Rosa  
Sig.ra Franca Gallorini  
Sig.ra Simona Gasperini  
Sig.ra Silvia Marchi**Animazione e Socializzazione**Coordinamento  
ResponsabileDott. Mabel Gotti  
Dott. Silvia Cipriani**Amministrazione**

Rag. Cristina Cerreti

**Segreteria e Accettazione**

Sig.ra Catia Pieri

**Reparto Cucina**

Responsabile

Sig.ra Vilma Naldoni

Il piano complessivo delle attività della struttura lo si può così suddividere:

### **Servizio socio-sanitario:**

#### **Medico di medicina generale**

L'assistenza medica di base viene garantita dal medico di base della persona ospite.

Le visite programmate, concordate con la struttura e comunicate al distretto socio-sanitario, sono previste con una cadenza mensile e non sostituiscono eventuali ulteriori visite richieste dallo stato di salute dell'ospite.

#### **Medico geriatra.**

Lo scopo del Geriatra in RSA è quello di consentire il miglior livello possibile di benessere psicofisico dell'anziano, stante le sue condizioni di salute, con particolare riguardo ai fattori ambientali e personali della sua vita.

A questo scopo il Geriatra collabora in modo continuativo con tutte le altre figure professionali della struttura per elaborare un piano di assistenza tagliato su misura per ogni ospite, piano che è condiviso con la famiglia e revisionato in caso di necessità oppure regolarmente ogni sei mesi.

#### **Servizio infermieristico**

Il gruppo infermieristico è composto da Infermieri professionali iscritti all'Albo che garantiscono la copertura di servizio sulle 24 ore.

Per colloqui, il sabato mattina l'infermiere coordinatore riceve i familiari previo appuntamento.

L'Infermiere è responsabile di tutte le cure infermieristiche rivolte agli ospiti, operando sulla base del "codice deontologico", ed è a disposizione per qualsiasi informazione di competenza richiesta dai familiari.

#### **Servizio di riabilitazione**

La riabilitazione viene svolta da una figura professionale denominata Fisioterapista. Il fisioterapista è il professionista sanitario che svolge in via autonoma o in collaborazione con altre figure sanitarie, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni corticali superiori e di quelle viscerali conseguenti a eventi patologici, a varia eziologia, congenita o acquisita. Il fisioterapista è responsabile della definizione del programma di riabilitazione, pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive, propone l'adozione di protesi e ausili,

ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia e verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale. Il fisioterapista, inoltre, svolge in collaborazione con il servizio di animazione attività riabilitativa sotto forma di ginnastica di gruppo.

### **Servizio di assistenza alla persona**

L'assistenza alla persona si traduce nel "prendersi cura dell'ospite" attraverso il soddisfacimento di tutti i suoi bisogni fondamentali. Il personale addetto all'assistenza garantisce, attraverso capacità tecniche, umane e relazionali, un'assistenza qualificata e

Personalizzata mantenendo e valorizzando le capacità residue dell'ospite. Al fine di assicurare l'uniformità e l'efficienza del percorso assistenziale, è stato costituito un gruppo di referenti del servizio di assistenza di base che risponde del proprio operato direttamente al coordinatore infermieristico.

### **Servizio Socio-relazionale:**

L'obiettivo del servizio socio-relazionale è quello di limitare l'impatto del deficit sulla vita quotidiana tramite interventi che permettono di conservare il più alto livello di autonomia e benessere compatibile con una determinata condizione clinica. Questo definisce il cuore del **progetto di terapia non farmacologica** attivo all'interno della Residenza Beato Angelico.

Tale progetto è coordinato dalla Psicologa della struttura (compie valutazioni cognitive e psicologiche, percorsi di sostegno psicologico e svolge formazione al personale sanitario e di assistenza) ed attuato dal servizio di animazione composto da un'educatrice geriatrica e due animatrici di comunità (svolgono attività di animazione, socializzazione e terapia occupazionale).

Tale progetto coinvolge anche tutte le figure professionali della struttura che, attraverso momenti di aggiornamento e coordinamento, sono portate a mettere in atto interventi finalizzati ad individuare i bisogni specifici della persona per migliorarne la qualità della vita. Il raggiungimento di tali obiettivi è ottenuto tramite tecniche specifiche rivolte sia direttamente alla persona che all'ambiente. Tra le prime si inseriscono colloqui di sostegno psicologico, percorsi di inserimento personalizzati, progetti di terapia rimotivazionale, terapia occupazionale di gruppo e individuale, momenti di socializzazione; l'attenzione all'ambiente, invece, prevede l'interpretazione di uno spazio, sia fisico che relazionale, al fine di accogliere quanto più possibile i bisogni della persona.

Gli **interventi riabilitativi non farmacologici** si inseriscono con un ruolo sinergico e complementare all'approccio farmacologico.

Il fine è di operare verso una **percezione soggettiva di equilibrio psico-fisico** volto a porre in primo piano la qualità di vita della persona intesa come una soggettiva migliore capacità di essere nel mondo che aggiunga elementi vitali alla dimensione temporale.

## **Servizio Alberghiero:**

### **Servizio di accettazione e amministrazione**

#### **Servizio di cucina**

La struttura è dotata di una cucina interna. La preparazione giornaliera viene eseguita con materiali di prima scelta e di qualità, rispettando le Tabelle dietetiche predisposte dalla A.S.L. di Firenze. Esse specificano la tipologia degli alimenti, la loro alternanza, la relativa quantità e la suddivisione calorica. Il personale di cucina è formato e rispetta tutte le norme prescritte HACCP.

I menù possono essere personalizzati e modificati secondo le necessità: possono essere adeguati a diete iposodiche, ipoproteiche, ipo o ipercaloriche, per ospiti diabetici, per ospiti con disfagia o difficoltà alla masticazione quindi con una consistenza modificata. E' prevista un'assistenza individuale durante l'assunzione degli alimenti e la vigilanza nell'assunzione giornaliera dei liquidi tramite uno specifico protocollo.

Vengono programmati menù particolari per festività e compleanni, due giorni a settimana viene dato il dolce e una colazione a settimana è a base di cornetti. La scelta del menù viene fatta in modo personalizzato.

#### **Servizio di lavanderia**

Il servizio di lavanderia è interno ed a disposizione degli ospiti per tutti i capi di abbigliamento; Il lavaggio della biancheria intima é compreso nella retta giornaliera, mentre gli altri capi possono essere lavati in struttura solo se richiesto con un costo pari a due euro a indumento.

Tutto il vestiario dell'ospite viene cifrato e registrato.

La biancheria per l'igiene e il letto viene fornita e trattata da una ditta esterna.

**Servizio di igiene ambientale e di pulizia** Il servizio di igiene e pulizia è funzionalmente collegato al servizio di assistenza di base essendo rivolto ad assicurare la tutela ed il benessere degli utenti e rappresenta un servizio essenziale.

Tutti coloro che assistono gli ospiti della residenza sono tenuti a collaborare per garantire risposte adeguate ai singoli bisogni assicurando il rispetto alla privacy di ognuno.

In caso i familiari desiderassero avvalersi di badante sarà necessario sottoscrivere un apposito regolamento in cui è specificata la natura delle attività permesse dal familiare alla stessa. Si precisa che, comunque, **non è permesso ai familiari e alle badanti di mobilitare autonomamente gli ospiti.**

## LA NOSTRA RESIDENZA

<b>PIANO TERZO</b>	<b>IMPIANTI TECNOLOGICI</b>		
<b>PIANO SECONDO</b>	<b>TERZO MODULO RESIDENZIALE</b>		
	dieci camere doppie con bagno	cinque camere singole con bagno	bagno assistito
	un locale vuotatoio e lavapadelle	locale biancheria e stireria	deposito ausili e deposito attrezzature
	sala pranzo - soggiorno	locale ausiliario della cucina	locale del personale di piano
	<b>SECONDO MODULO RESIDENZIALE</b>		
<b>PIANO PRIMO</b>	dieci camere doppie con bagno	cinque camere singole con bagno	bagno assistito
	un locale vuotatoio e lavapadelle	Stanza snoezelen	deposito ausili e attrezzature
	sala pranzo - soggiorno	locale ausiliario della cucina	locale del personale di piano
	<b>PRIMO MODULO RESIDENZIALE</b>		
<b>PIANO TERRENO</b>	quattro camere doppie con bagno	bagno assistito	locale vuotatoio e lavapadelle
	locale biancheria	deposito ausili e attrezzature	sala pranzo - soggiorno
	locale del personale di piano	accettazione	direzione e amministrazione
	ambulatorio	palestra	Locale podologo-parrucchiere
	<b>SERVIZI VARI</b>		
<b>SEMINTERRATO</b>	dispensa generi alimentari	Magazzino ausili	camera mortuaria
	magazzino materiali d'uso	locale biancheria pulita	magazzino prodotti igienici
	spogliatoi del personale di cucina	deposito biancheria sporca	deposito temporaneo rifiuti
	Garage		

## I NOSTRI AMBIENTI

### **STRUTTURA**

Nuova costruzione

Grande luminosità degli ambienti

Assenza di barriere  
architettoniche

Misure di salvaguardia per  
sicurezza degli ospiti

Pavimenti in materiale  
antisdrucchiolo

Impianto di climatizzazione

Ricambio dell'aria con aria  
primaria

Ascensore

Porta – lettighe

Due elevatori porta vivande

Sistema di controllo  
funzionamento impianti

Spazi interni riservati ad ospiti e  
visitatori

Spazi esterni arredati per ospiti e  
visitatori

## LE NOSTRE CAMERE

**CAMERA A 2 LETTI  
(Ventiquattro)**

**CAMERA SINGOLA  
(Dieci)**

Pareti insonorizzate

Arredamento ignifugo

Luce di sicurezza notturna

Bagno privato

Impianto di climatizzazione  
regolabile

Ricambio di aria con aria  
primaria

Impianto televisivo

Sistema BUS di controllo  
anomalie

## I NOSTRI POSTI LETTO

### **POSTO LETTO**

Posizionamento regolabile

Rete rigida

Materasso ortopedico ignifugo

Dotazione ausili

Luce individuale

Impianto ossigeno e vuoto

Presse Ethernet per trasmissione  
dati

Telefono entrata/uscita

Telefono senza fili (all'occorrenza)

Sistema di chiamata

## I NOSTRI BAGNI

### **BAGNO PRIVATO**

Pareti insonorizzate

Luce di sicurezza notturna

Impianto climatizzazione  
regolabile

Impianto di estrazione forzata  
dell'aria

Sistema di chiamata

Allarme anomalie ospite

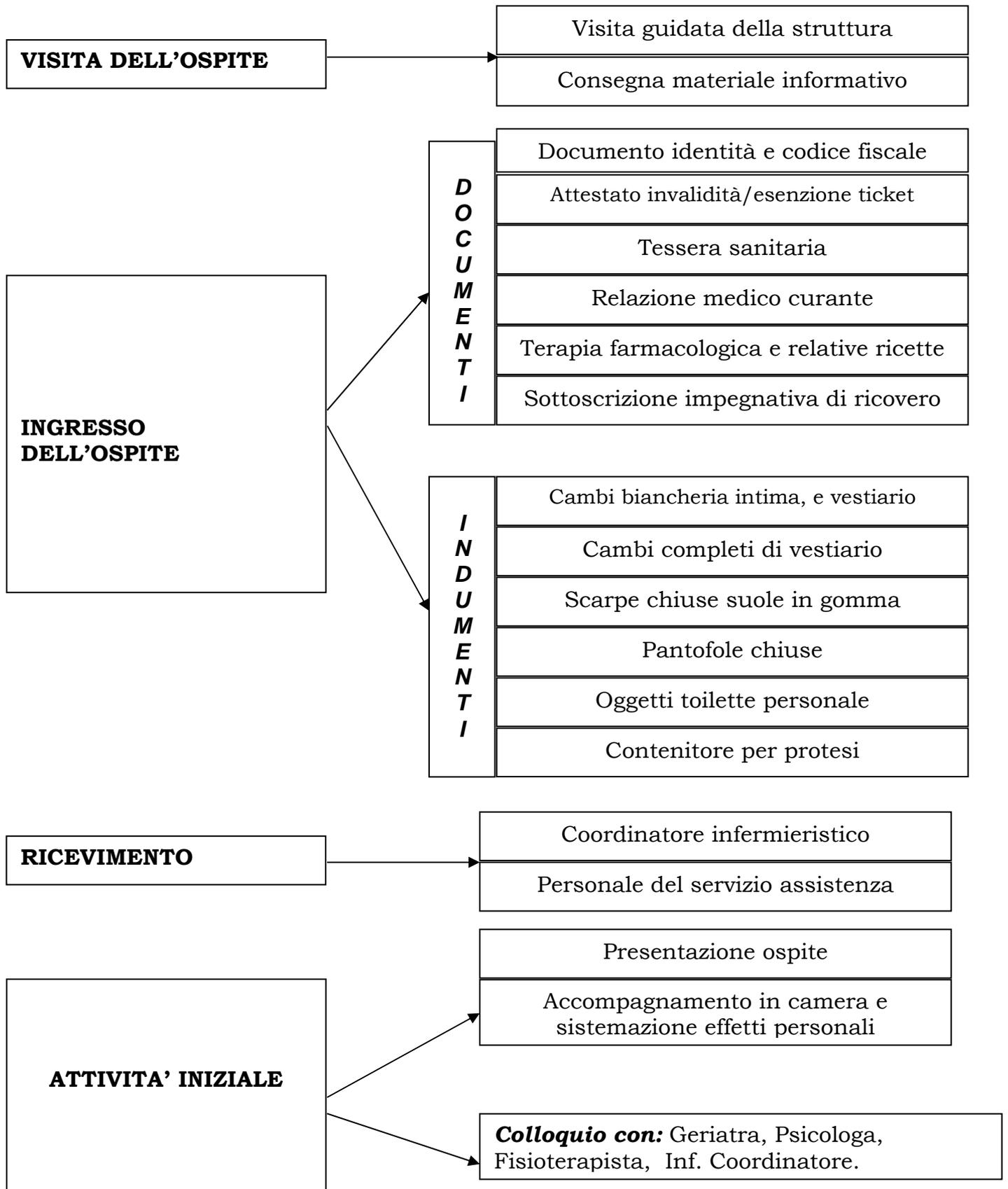
Presenza ausili per presa sicura

Doccia a telefono

Doccia con sedile pieghevole

Accesso con carrozzina

## LA NOSTRA ACCOGLIENZA



## IL NOSTRO COMPITO

**LA STRUTTURA DEVE:**

Garantire all'ospite protezione e sicurezza

Assicurare all'ospite cure adeguate

Provvedere alla riabilitazione dell'ospite

Mantenere le capacità psico-fisiche dell'ospite

Stimolare l'attività relazionale dell'ospite

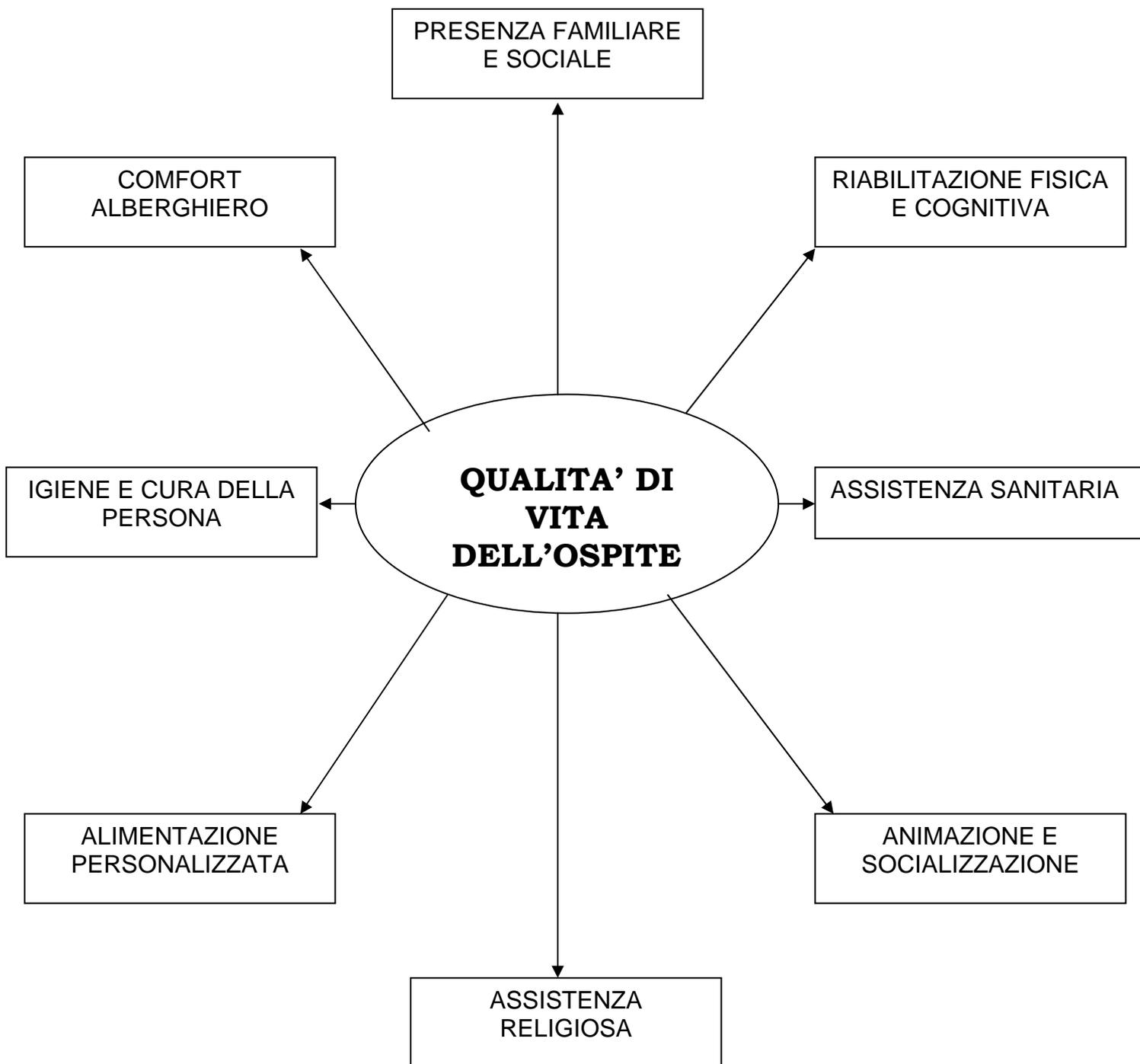
Supportare la progettualità dell'ospite

Incentivare l'autostima dell'ospite

Essere di sostegno all'ospite nei momenti di crisi

Non solo "curare" ma prendersi cura dell'ospite

## IL NOSTRO OBIETTIVO



## I NOSTRI SERVIZI

Piano Assistenziale Individuale

Assistenza medica

### **SERVIZI ASSISTENZIALI**

Servizio di fisioterapia

Servizio Infermieristico

Servizio Socio-Assistenziale continuativo

Assistenza psicologica

Attività di animazione

Promozione della socializzazione

Uffici: dalle 09.00 alle 19.00

Servizio telefonico (anche in camera)

### **SERVIZI RESIDENZIALI**

Ristorazione interna

Lavanderia esterna per biancheria

Lavanderia interna per vestiario dell'ospite

Servizio di pulizie interno

Servizio di parrucchiere e podologo (incluso nella retta una volta al mese in caso di regime convenzionato e privatistico ad elevato carico assistenziale)

Programmazione eventi

## I NOSTRI MENU'

Preparazione giornaliera, con alimenti di prima scelta

### **Menù tipo**

*Colazione:* caffè, tè, latte con pane burro e marmellata

*Spuntino:* succo di frutta, yogurt

*Pranzo:* primo, secondo, verdura e frutta

*Merenda:* tè, con biscotti

*Cena:* primo, secondo, verdura e frutta

Possibilità di scelte alternative

Dessert due giorni a settimana, cornetti una volta a settimana

## **MENU'**

Menù particolari per festività e compleanni

Menù ipocalorico e iposodico

Menù ipoproteico

Menù a consistenza modificata

Menù a basso contenuto di fibra

Assistenza nell'assunzione degli alimenti

Vigilanza nell'assunzione giornaliera dei liquidi

## I RAPPORTI CON I FAMILIARI

Ritiene indispensabile la collaborazione dei familiari dell'ospite

Considera le visite dei familiari come la migliore "terapia" per l'ospite

Favorisce la partecipazione dei familiari dell'ospite alla vita della R.S.A.

Consente l'accesso dei familiari dell'ospite dalle 9.00 alle 19.00, in orari diversi è possibile accedere in accordo con la Direzione.

Ove necessario, consente il pernottamento dei familiari dell'ospite

### LA STRUTTURA:

Ove richiesto, somministra il pranzo ai familiari dell'ospite

Permette ai familiari dell'ospite di assistere all'attività di animazione

Agevola le uscite dell'ospite con i propri familiari

Avvisa immediatamente i familiari dei bisogni manifestati dell'ospite

Informa i familiari sulle condizioni dell'ospite

Organizza eventi che favoriscano la presenza dei familiari dell'ospite

**LA GIORNATA TIPO**

07.00	Sveglia dell'ospite
07.00-8.30	Medicazioni, terapia, prelievi Igiene personale, bagni programmati, vestizione, cambio dispositivi per incontinenza Mobilizzazione dell'ospite allettato
08.30-9.30	Colazione
09.30-12.00	Fisioterapia Attività programmata di animazione Assunzione liquidi e merenda Mobilizzazione dell'ospite allettato Cambio dispositivi per incontinenza
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.30	Riposo pomeridiano A disposizione dell'ospite Alzate pomeridiane e bagni programmati

14.30-18.30

Fisioterapia e Terapia Occupazionale

Attività programmata di animazione

Assunzione liquidi e merenda

Mobilizzazione dell'ospite allettato

Cambio dispositivi per incontinenza

18.45-20.00

Cena e somministrazione terapia

Igiene dentale

20.00-22.30

A disposizione dell'ospite

Mobilizzazione dell'ospite allettato

Cambio dispositivi per incontinenza

Preparazione per la notte

22.30-7.00

Controllo del riposo dell'ospite

Mobilizzazione e cambio dispositivi  
per incontinenza

## LE NOSTRE TARIFFE

### Prestazioni

La Residenza Anni Azzurri Beato Angelico eroga prestazioni di natura sanitaria, assistenziale ed alberghiera a favore di anziani e adulti inabili non autosufficienti in regime privatistico e accreditato.

### Regime accreditato

La retta giornaliera di ospitalità è composta da una quota sanitaria e da una quota sociale.

La quota sociale giornaliera è pari a € 57,00 e comprende: lavanderia indumenti intimi, servizio mensile di parrucchiere e pedicure, infermiere nelle 24h, consulenza individuale geriatrica e psicologica, approvvigionamento farmaci.

La quota sanitaria giornaliera viene corrisposta dall'Azienda USL Toscana Centro.

### Regime privatistico

Doppia	Singola
--------	---------

109	119	Retta piena
-----	-----	-------------

90	100	In attesa di Quota Sanitaria per un massimo di 4 mesi l'anno
----	-----	--

104	114	Temporanei per un periodo massimo di 3 mesi l'anno
-----	-----	--

104	114	Lievemente non autosufficienti per un massimo di 4 mesi l'anno
-----	-----	--

Per valutare se un utente rientra nella retta "lievemente autosufficiente" viene valutato in seguito alla somministrazione, da parte della geriatra della struttura, della scala BADL (attività di base della vita quotidiana).

Punteggio BADL :

- minore o uguale a 15: determina l'applicazione della retta giornaliera per medio carico assistenziale pari a € 104,00.
- maggiore o uguale a 16: determina l'applicazione della retta giornaliera per elevato carico assistenziale pari a € 109,00.

### Supplemento

La richiesta di ospitalità in camera singola comporta un supplemento giornaliero pari a € 10,00.

### Costi non compresi nella retta

Sono esclusi dalla retta giornaliera i seguenti costi:

- consulenze mediche specialistiche ed esami diagnostici;
- acquisto di farmaci a pagamento prescritti dal medico curante;
- acquisto di protesi o di ausili specifici;
- servizio di trasporto da/per l'ospedale o laboratori di analisi;
- servizio di parrucchiere e podologo oltre una volta al mese;
- servizio di lavanderia, salvo quanto previsto dalla convenzione ASL;
- servizio telefonico;
- spese funerarie.

### Pagamenti e rimborsi

Il pagamento della retta a carico dell'ospite deve essere eseguito anticipatamente, entro i primi cinque giorni di ogni mese, presso l'ufficio amministrazione o mediante bonifico bancario.

Al momento della prenotazione di un posto letto viene richiesta la corresponsione di una caparra di € 200,00. La disdetta della prenotazione comporterà la perdita del suddetto acconto.

L'ospite non è tenuto a corrispondere depositi cauzionali, mensilità anticipate (tranne quella del mese di riferimento) o ad anticipare la quota a carico dell'Azienda sanitaria o di altri enti locali.

Le assenze dovute a ricovero ospedaliero in regime privatistico per elevato carico assistenziale danno luogo ad una riduzione del 20 % della retta giornaliera, in regime convenzionato resta sospesa la quota sanitaria con corresponsione della sola quota sociale.

Non sono previste riduzioni di retta per coloro che usufruiscono del regime privatistico per medio carico assistenziale.

In caso di decesso, è rimborsata agli eredi dell'ospite la retta residua anticipatamente versata.

Qualora il rapporto di ospitalità sia a tempo indeterminato, l'ospite può interrompere tale rapporto in qualsiasi momento, con preavviso di trenta giorni, dietro compilazione del modulo di dimissione da richiedere presso l'ufficio amministrativo.

Qualora il rapporto di ospitalità sia a tempo determinato, l'ospite (salvo il caso di decesso) è tenuto al pagamento della retta per l'intero periodo concordato.

## **MECCANISMI DI TUTELA RISERVATEZZA E PRIVACY VERIFICHE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**

La Residenza Anni Azzurri Beato Angelico garantisce la tutela dell'ospite, riconoscendo allo stesso (o al familiare referente) il diritto di sporgere reclamo in ordine:

- ai disservizi insorti prima, durante e dopo il ricovero;
- ai comportamenti tenuti dagli operatori della struttura;
- alle azioni od omissioni imputabili ai responsabili preposti alla gestione dei servizi

All' ingresso della struttura sono situate le schede di reclamo e una idonea cassetta dove riporre le schede compilate.

La cassetta viene controllata periodicamente e laddove siano presenti dei reclami vengono immediatamente visionati.

Il responsabile del servizio interessato parlerà con l'eventuale responsabile del fatto e contatterà colui che ha presentato il reclamo il prima possibile e comunque non oltre trenta giorni dalla presentazione del reclamo. La Direzione sarà informata del reclamo e insieme al responsabile del servizio deciderà una possibile soluzione.

Successivamente, verrà riferito alla persona che ha presentato il reclamo l'azione di miglioramento che messa in atto, a distanza di trenta giorni sarà effettuata una verifica sull' azione di miglioramento intrapresa ed, a distanza di novanta giorni, una verifica di efficacia della soluzione stessa.

Si dà evidenza delle azioni di miglioramento intraprese a seguito di ogni reclamo protocollandole in un apposito registro.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali di cui il Regolamento UE 2016/679, la cartella clinica dell'ospite e le altre informazioni sul suo stato di salute sono accessibili esclusivamente al personale competente e incaricato.

La documentazione sanitaria viene rilasciata esclusivamente all'ospite (o al familiare referente) a seguito di presentazione di richiesta scritta.

## **COMITATO DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI**

Tenendo conto dell'importanza della condivisione e della trasparenza è stato eletto un Comitato degli ospiti e un Comitato di familiari che, in qualità di rappresentanti di tutti gli ospiti e tutti i familiari, si rendono disponibili a farsi portavoce dei bisogni rilevati attraverso degli incontri programmati con la Direzione della struttura.

I nominativi dei familiari e i loro contatti sono inseriti all'interno della Cartellina di Benvenuto.

E' stata, inoltre, prevista annualmente la consegna del questionario, "*Valutazione della soddisfazione dell'utente*" per l'ospite e per il familiare, nel quale il compilatore è invitato ad esprimere, anche in forma anonima, il proprio giudizio in ordine ai vari servizi offerti della struttura.

Il risultato sarà comunicato in occasione della riunione annuale, tra i familiari e la Direzione.