

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO SANTA TERESA DEL BAMBINO GESÙ

Residenza Assistenziale

	Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
		CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

Ultimo aggiornamento Febbraio 2025

Sommario

Premessa	3
La Residenza Assistenziale (RA)	3
Cenni di Storia dell'Istituto	4
Missione	4
Finalità e Valori	5
Diritti e Doveri degli Ospiti e dei Familiari	5
Politica per Qualità	6
Rapporti con gli Utenti	6
Descrizione della Struttura	7
Ammissione	9
Ammissione - di ospiti privati	9
Documenti richiesti all'ingresso	9
Materiale Occorrente per l'ingresso in Struttura	10
Retta	10
Mantenimento del Posto	11
La presa in carico dell'ospite	11
Coordinamento sanitario e servizio medico	11
Servizio infermieristico	12
Servizio di assistenza e cura alla persona	12
.....	
Servizio di animazione	13
Servizio di pulizia e sanificazione	13
Assistenza Religiosa	14
Ristorazione	14
Lavanderia	14
Parrucchiere – Barbiere - Podologa	14
Comunicazioni con l'Esterno	15
Gestione della Posta	15
La Giornata Tipo	15
Orari di Visita	16
Rapporti con le Famiglie	16
Facilitazione dei Rapporti	16
Tutela della Privacy	17
Informativa e Consenso	17
Comunicazione dei Dati	17
Decreto Legislativo 81/08	17
Standard di Qualità	18
Copertura Assicurativa	18
Reclami	18
Come Contattarci	18
Organigramma	

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

Premessa

La Carta dei servizi è un documento sempre a disposizione degli Utenti, volto a facilitare la fruizione dei servizi e ad informare gli Ospiti sulle caratteristiche complessive del sistema e della sua organizzazione.

La “Carta” è soprattutto l’impegno ad assistere, con professionalità e competenza quanti si rivolgono alla nostra Struttura, attraverso un approccio in cui trovano riscontro tangibile i valori della personalità dell’Ospite, l’importanza di ricreare, senza traumi, un ambiente quanto più vicino possibile a quello familiare, salvaguardando la dignità dell’individuo, attraverso servizi di qualità monitorabile, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure.

La Direzione tiene in grande considerazione tutti gli aspetti organizzativi. La qualità assistenziale garantita viene monitorata internamente e riallineata periodicamente in virtù delle rilevazioni effettuate.

Chiunque volesse visionare la Carta dei Servizi potrà trovarla sempre disponibile e aggiornata in struttura.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di creare un collegamento tra la RA e il cittadino utente, al fine di instaurare un dialogo e un rapporto di collaborazione di reciproco vantaggio. Questo documento è reso noto a tutti i soggetti interessati, sia interni all’organizzazione, affinché possano conformarsi a quanto in esso dichiarato, sia esterni, affinché possano prendere contatto con il contesto della struttura.

Una copia della Carta dei Servizi e del regolamento degli ospiti viene consegnata a ogni ospite e a chiunque ne faccia richiesta. La Carta dei Servizi è sottoposta a revisione biennale.

La Residenza Assistenziale (RA)

La “Residenza Assistenziale” (RA) è una struttura nella quale vengono erogati servizi socio-assistenziali in forma residenziale. Tali servizi sono rivolti ad anziani non autosufficienti in convenzione con le ASL o in regime privato.

Le RA sono quindi volte ad ospitare persone che necessitano di specifiche cure assistenziali e che non possono essere effettuate a domicilio.

Per venire incontro a questi bisogni, l’RA **Istituto Santa Teresa del Bambino Gesù** eroga i seguenti servizi:

- ospitalità residenziale;

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accredитamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

- assistenza infermieristica
- assistenza alla persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana;
- attività di animazione, motorie e ricreative.

Lo stato di salute dei singoli Ospiti, ai fini terapeutici, viene seguito dai Medici di Medicina Generale, scelti dagli Ospiti stessi.

Cenni di Storia dell'Istituto

L'Istituto Santa Teresa del Bambino Gesù, originariamente conosciuto come "ex ospizio" per persone anziane di entrambi i sessi, è stata fondata nel 1933, immerso nell'incomparabile paesaggio delle pendici di Fiesole. Dal 1960, l'Istituto è di proprietà della Congregazione delle Suore Oblate Ospitaliere Francescane, che lo hanno ricevuto in donazione. Da quel momento, la struttura è stata ristrutturata e adeguata alle norme, diventando una Casa di riposo.

Le Suore Oblate, in passato conosciute come Suore di Santa Maria Nuova, appartengono a un'istituzione che per secoli ha prestato servizio di assistenza presso l'omonimo Arcispedale fiorentino, fondato da Folco Portinari nel 1288 su ispirazione di Monna Tessa. Monna Tessa divenne successivamente la fondatrice delle Suore Oblate, che, seguendo il carisma specifico di Monna Tessa e osservando lo spirito di San Francesco, si sono sempre dedicate con totale abnegazione alla cura degli infermi e dei bisognosi.

La donazione di un ambiente già predisposto per un'opera assistenziale ha offerto alla nostra comunità la possibilità di accogliere e assistere anziani che non potevano rimanere nella propria famiglia o che erano rimasti ai margini della società per varie situazioni.

Missione

Fino a pochi anni fa, l'Istituto ospitava anziani autosufficienti, ovvero persone con una certa autonomia che desideravano ritirarsi, temporaneamente o definitivamente, in un ambiente in grado di garantire loro un futuro sereno e rispondere ai loro bisogni. Durante quel periodo, furono accolti anche alcuni malati psichiatrici cronici, inviati tramite l'Ufficio di Assistenza Sociale del Comune di Firenze.

L'Istituto, aggiornato e adeguato alle normative vigenti nel settore dell'assistenza, ha stipulato convenzioni sia con il Comune di Firenze che con le ASL. Dal 2002, a seguito

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accredитamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

dell'autorizzazione definitiva da parte del Comune e dell'ASL, l'Istituto accoglie anziani autosufficienti. Attualmente, nella struttura risiedono 28 anziani autosufficienti.

Finalità e Valori

Le nostre finalità e i nostri valori si fondano su alcuni principi cardine:

- **Assistenza Continuativa:** Offrire un'assistenza qualificata e continuativa, adeguata alle esigenze di ogni ospite, con particolare attenzione alla loro salute fisica, psichica e sociale.
- **Integrazione Socio-Sanitaria:** Promuovere un'integrazione efficace tra servizi socio-sanitari, assicurando un supporto completo e multidisciplinare.
- **Riabilitazione e Recupero:** Favorire il recupero delle capacità funzionali residue e il mantenimento del massimo livello di autonomia possibile.
- **Qualità della Vita:** Migliorare la qualità della vita degli ospiti, attraverso interventi personalizzati e attività che stimolino il benessere e la partecipazione sociale.
- **Centralità della Persona:** Porre la persona al centro delle nostre attenzioni, riconoscendo la sua dignità, unicità e bisogni individuali.
- **Rispetto e Dignità:** Garantire il massimo rispetto e la tutela della dignità di ogni ospite, promuovendo un ambiente sereno e inclusivo.
- **Professionalità e Competenza:** Assicurare servizi di alta qualità, erogati da personale qualificato e costantemente aggiornato.
- **Collaborazione e Partecipazione:** Favorire la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari nel processo assistenziale, attraverso un dialogo costruttivo e collaborativo.
- **Eccellenza e Innovazione:** Impegnarsi a perseguire l'eccellenza nei servizi offerti, attraverso l'innovazione continua e l'adozione di pratiche basate su evidenze scientifiche.

Diritti e Doveri degli Ospiti e dei Familiari

Gli ospiti e i loro familiari hanno il diritto di:

- Conservare la propria individualità e identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

- Ricevere prestazioni di assistenza e aiuto nell'alimentazione, nella deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- Mantenere i legami affettivi e relazionali;
- Partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- Conservare il più possibile i 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 reciproco e una convivenza serena, hanno il dovere di:

- Avere cura del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- Informare gli operatori di ogni uscita dell'ospite;
- Non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con gli infermieri;
- Osservare le regole del vivere civile tese a garantire nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti e degli operatori;
- Non pretendere dal personale trattamento di favore né prestazioni non previste dal normale programma di servizio;
- Rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

Politica per Qualità

La nostra struttura si impegna a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita elevata per gli ospiti anziani, tenendo conto dei loro bisogni fisici e psichici. Questo viene realizzato attraverso un'assistenza qualificata e continua, in collaborazione con la famiglia.

Rapporti con gli Utenti

L'Istituto Santa Teresa de Bambino Gesù si impegna a trattare gli ospiti con il massimo rispetto, favorendo l'esercizio dei loro diritti e l'adempimento dei loro doveri. I dipendenti e collaboratori dell'Istituto sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle varie comunicazioni, ove richiesto. Inoltre, l'Istituto si impegna a fornire agli utenti, ai familiari o ai rappresentanti legali tutte le informazioni necessarie con la massima trasparenza. Viene previsto un

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

rappresentante della struttura dedicato agli incontri e all'ascolto dei familiari o dei rappresentanti legali dell'ospite. L'Istituto dispone di spazi dedicati agli incontri e ai colloqui con familiari, rappresentanti legali e operatori dei servizi.

L'Istituto Santa Teresa garantisce la piena trasparenza riguardo le modalità di prestazione dei servizi offerti.

Descrizione della Struttura

La RA Istituto Santa Teresa del Bambino Gesù si trova ai piedi della collina di Fiesole, immersa in un ampio parco verde, che offre un ambiente tranquillo e rilassante per i suoi ospiti. La struttura è facilmente raggiungibile sia in auto che con l'autobus n. 7. La RA si sviluppa su vari livelli: piano seminterrato, piano terra, primo piano, secondo piano e giardino circostante.

Piano Seminterrato

Il piano seminterrato della RA Santa Teresa del Bambino Gesù è suddiviso in varie zone funzionali:

- **Zona Camere:** Comprende 5 camere, ciascuna con bagno privato, progettate per garantire il massimo comfort e privacy agli ospiti.
- **Zona Bagni:** Include un bagno assistito, per le necessità specifiche degli ospiti con mobilità ridotta.
- **Zona Personale:** È presente uno spogliatoio per il personale, dotato di armadietti e servizi igienici.
- **Zona Attività:** Comprende una palestra attrezzata per le attività di riabilitazione e mantenimento della forma fisica, e un piccolo salottino accogliente dove gli ospiti possono rilassarsi e socializzare.

Piano Terra

- **Cucina:** Moderna e ben attrezzata per la preparazione dei pasti.
- **Dispensa:** Ampio spazio per la conservazione degli alimenti.
- **Stanza lavaggio stoviglie:** Area dedicata al lavaggio e alla pulizia delle stoviglie.
- **Sala pranzo:** Spaziosa e luminosa, offre un ambiente accogliente per i pasti degli ospiti.
- **Sala animazione:** Spazio per attività ricreative e di intrattenimento per gli ospiti.
- **Cappella:** Un luogo di raccoglimento per le esigenze spirituali degli ospiti.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

- **Ingresso e sala d'attesa:** Area accogliente per l'accoglienza dei visitatori.
- **Sala dedicata alle suore:** Spazio riservato alle suore della struttura.
- **Ufficio:** Per la gestione amministrativa della RA.
- **Bagni assistiti:** Due bagni dotati di attrezzature per l'assistenza agli ospiti con mobilità ridotta.
- **Bagno per persone esterne:** Un bagno dedicato ai visitatori.
- **Camere:** Tre camere per gli ospiti, di cui una con bagno privato, arredate con cura per garantire comfort e privacy

Primo Piano

- **Zona dedicata alle suore:** Spazio riservato per le suore della struttura.
- **Ambulatorio:** Area per le visite mediche e le cure degli ospiti.
- **Camere:** Cinque camere arredate con cura per garantire il massimo comfort.
- **Bagni assistiti:** Tre bagni dotati di attrezzature per l'assistenza agli ospiti con mobilità ridotta.
- **Stanza delle consegne:** Spazio dedicato alla gestione delle forniture e delle consegne.
- **Salottino:** Un salottino accogliente per il relax e la socializzazione degli ospiti.

Secondo Piano

- **Camere:** Sei camere, di cui una con bagno privato, arredate per garantire il massimo comfort agli ospiti.
- **Soffitte per ripostiglio:** Quattro soffitte utilizzate come ripostigli per la conservazione di materiali vari.
- **Salottino:** Un piccolo salottino accogliente per il relax degli ospiti.
- **Stanza sterilizzazione:** Un'area dedicata alla sterilizzazione degli strumenti medici.
- **Locale biancheria sporca:** Spazio per la gestione e la raccolta della biancheria sporca.

Le camere sono luminose e arredate con cura, prestando attenzione a ogni dettaglio. Dotate di tutti i comfort, sono illuminate sia naturalmente che artificialmente, garantendo un ambiente accogliente e rilassante. La stessa meticolosità è stata applicata a tutti gli ambienti comuni.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

A completare la struttura, vi sono un parcheggio privato e un parco verde, entrambi gradevoli e funzionali, dedicati agli ospiti. I percorsi interni ed esterni sono dotati di segnaletica leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni, per assicurarne l'individuazione e garantire l'accessibilità per tutti.

L'ambiente proposto offre comfort ed eleganza, rispondendo ai più elevati standard assistenziali del settore. Ogni dettaglio è stato curato per facilitare e supportare l'ospite bisognoso di assistenza. Inoltre, compatibilmente con le normative di sicurezza e antincendio, l'ospite può personalizzare la propria stanza con complementi di arredo a lui graditi, rendendola davvero unica e accogliente.

Ammissione

L'ingresso residenziale o temporaneo nella RA Santa Teresa del Bambino Gesù di persone autosufficienti tramite Convenzione, è regolato dal Servizio Sociale, in conformità con il contratto stipulato che consente di esercitare il diritto di libera scelta della struttura. Il servizio sociale comunica il nominativo dell'ospite alla Direzione della RA, che viene successivamente contattata dai familiari dell'ospite per concordare la data d'ingresso.

Al momento dell'ingresso, l'ospite deve presentare la documentazione sanitaria, il codice fiscale e la carta d'identità e tutta una serie di documenti di cui viene fornito elenco ai familiari in fase di primo contatto.

Ammissione - di ospiti privati

L'ingresso di ospiti privati avviene direttamente presso la nostra RA tramite la compilazione della Richiesta di Accoglienza che, sulla base della disponibilità di posti letto, rappresenta l'atto formale di inserimento. In caso di mancata disponibilità, la richiesta viene inserita in graduatoria d'accesso.

Il modulo di Richiesta di Accoglienza è scaricabile dal sito e può essere consegnato personalmente o trasmesso via email.

Documenti richiesti all'ingresso

La struttura richiederà alla persona ospitata o al suo rappresentante legale la sottoscrizione della copia dell'impegnativa per ricevuta e accettazione, contenente:

- Fotocopia del documento d'identità
- Fotocopia del codice fiscale

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

- Tesserino sanitario del Servizio Sanitario Nazionale
- Certificato medico attestante l'assenza di malattie infettive e lo stato di salute generale
- Documentazione sanitaria disponibile (cartelle cliniche, esami specialistici recenti, referti di radiografie, terapia domiciliare)
- Impegno scritto al versamento della retta di mantenimento e delle eventuali spese aggiuntive, tra cui: a) Spese mediche non coperte dal S.S.N. b) Spese necessarie per la tutela dell'integrità psico-fisica dell'ospite, inclusa l'assistenza temporanea in strutture sanitarie
- Impegno scritto al rispetto del regolamento della struttura
- Nomi e indirizzi di familiari o conoscenti da contattare in caso di necessità
- Consenso al trattamento dei dati personali e sensibili, in conformità alla normativa vigente sulla privacy

Materiale Occorrente per l'ingresso in Struttura

- N° 10 ricambi intimo per la notte e per il giorno
- N° 2 vestaglie da camera
- N° 7 abiti per il ricambio di stagione
- N° 10 calzature da camera e per esterno, adatte alle condizioni della persona
- N° 10 Calze e calzini
- Occorrente per la toilette

Retta

Per ciascun ospite ammesso è prevista:

- Quota sociale (corrispettivo sociale del titolo di acquisto/impegnativa) pari a € 53,50, esente IVA, a carico dell'ospite e, in via residuale, della SdS/Comune di residenza dell'ospite, sotto forma di contributo economico integrativo, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente e ai relativi regolamenti zonali in materia.
- Per ospite privato viene applicata una retta a discrezione della direzione in base autonomia dell'ospite stesso che varia da 70,00 euro a 90,00 euro.

Qualora la retta venga pagata direttamente dall'interessato o da terzi per suo conto, l'importo stabilito deve essere versato direttamente presso l'Amministrazione della

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

struttura o tramite bonifico bancario entro il mese di competenza. In ogni caso, non è ammesso un ritardo nei pagamenti superiore a 1 (uno) mese.

Mantenimento del Posto

La struttura prevede la possibilità di conservazione del posto per un massimo di 30 giorni nell'arco di un anno. Durante questo periodo, l'ospite mantiene il diritto al proprio posto anche in caso di assenza temporanea.

L'importo della retta verrà corrisposto nella misura pari al 70% della Quota Sociale.

La presa in carico dell'ospite

Al momento dell'ingresso di ciascun ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie per erogare la qualità assistenziale necessaria. La presenza dei familiari e il loro contributo, in grado di riferire sulla storia, gli affetti, le abitudini domestiche e i gusti del proprio caro, sono accolti e tenuti in grande considerazione dall'equipe di lavoro, con lo scopo di delineare il quadro dell'ospite nel modo più completo possibile e definire gli obiettivi da raggiungere.

Tutti i dati sensibili degli ospiti, la cartella clinica e l'intero percorso assistenziale sono gestiti attraverso un software, garantendo efficienza e massima trasparenza.

Coordinamento sanitario e servizio medico

Il servizio medico è svolto dai medici curanti di ciascun ospite. Le visite mediche vengono effettuate presso l'infermeria della struttura o nelle camere, con frequenza relativa alle necessità degli ospiti o a controlli programmati. Il servizio comprende:

- Attività di diagnosi, prevenzione, cura e mantenimento
- Prescrizioni di farmaci, richieste di visite specialistiche e di esami strumentali o di laboratorio non eseguibili in struttura
- Servizio notturno, prefestivo e festivo per le urgenze, coperto dalla guardia medica o dal 112

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico di famiglia di ciascun ospite e sono a carico del SSN. Ove possibile, al servizio di trasporto e accompagnamento provvedono i familiari. In caso di necessità e se la famiglia lo richiede la struttura può organizzare il trasporto con il proprio mezzo o tramite ESCULAPIO e ASSOCIAZIONE

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

ANZIANI ma il costo orario dell'operatore verrà addebitato all'utente. La struttura garantisce anche assistenza specialistica a seconda delle esigenze degli ospiti.

Gli ospiti possono ottenere presidi e ausili personali (carrozzine, deambulatori ecc..) forniti dall'Azienda Sanitaria su prescrizione del proprio medico di famiglia. La Residenza dispone comunque di ausili e di carrozzine in numero sufficiente per utilizzo occasionale.

Gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri vescicali) e i presidi per la prevenzione e la cura delle lesioni cutanee da decubito (cuscini e materassi antidecubito, medicazioni avanzate) devono essere richiesti dai familiari agli uffici ASL di competenza su prescrizione del proprio Medico di Base e verranno consegnati dal corriere direttamente in struttura.

•

Servizio infermieristico

Il servizio infermieristico consiste in:

- Pianificare, gestire e valutare l'intervento assistenziale infermieristico
- Tenere ed aggiornare la cartella infermieristica, collaborando con il personale di assistenza riguardo le attività di vita quotidiana degli ospiti
- Applicare il piano di cura predisposto dal medico curante, effettuando una corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche

Il servizio infermieristico è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

Servizio di assistenza e cura alla persona

Il servizio si occupa delle attività di aiuto e assistenza agli ospiti. Gli interventi previsti tendono a stimolare e promuovere ogni forma di autonomia nelle attività di vita quotidiana, con riferimento all'alimentazione, alla mobilità, all'igiene personale, alla cura della persona e alle opportunità di relazione e socializzazione. Il servizio di cura e assistenza consiste in:

- Attività di assistenza diretta alla persona
- Aiuto e sostegno nelle attività di vita quotidiana, comprese le faccende personali e le relazioni sociali
- Attività di sostegno e stimolo degli ospiti attraverso il mantenimento e/o il recupero delle capacità residue

Il servizio è garantito 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

Servizio di animazione

Il servizio è realizzato da animatori, con il supporto del personale di assistenza. Lo scopo è quello di gestire momenti ludico-ricreativi e di riattivazione psico-sociale al fine di:

- Incrementare la partecipazione a momenti di relazione e socializzazione
- Stimolare gli ospiti a gestire positivamente il tempo libero
- Prevenire il decadimento psico-fisico

Il servizio di animazione si esplica principalmente nelle seguenti attività:

- Attività ricreativo-culturali (lettura e ascolto, attività manipolative di gruppo o individuali, organizzazione di attività ludiche di gruppo, gite, ecc.)
- Attività di socializzazione e relazione (attività di gruppo, recupero di storie di vita, ecc.)
- Attività educative e occupazionali (analisi e valutazione delle capacità psico-cognitive e delle capacità/potenzialità, ginnastica di gruppo, ecc.)
- Attività con e per il territorio (gestione delle relazioni esterne con associazioni, istituzioni, parrocchie, scuole, ecc.)

Ogni anno viene redatto il Programma Annuale di Animazione, nel quale sono indicate le finalità, gli obiettivi e tutte le attività da effettuare durante l'anno, secondo un programma esposto in bacheca. Il servizio è garantito tutti i giorni secondo un orario prestabilito.

Servizio di pulizia e sanificazione

Il servizio di pulizia ambientale è coordinato dalla struttura, che si avvale della collaborazione di un fornitore qualificato per le attività di pulizia e sanificazione. Il servizio viene effettuato utilizzando prodotti biodegradabili e naturali, privi di fosfati, e impiegando attrezzature conformi alla normativa vigente. La qualità del servizio è verificata dalla Direzione della RA. La pulizia ordinaria dei locali è organizzata in modo da renderla compatibile con i momenti di riposo degli ospiti. Quotidianamente vengono pulite le camere degli ospiti, i servizi igienici e gli spazi comuni. La pulizia straordinaria e la sanificazione vengono effettuate con cadenze diversificate, secondo un calendario prestabilito.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

Assistenza Religiosa

Nel rispetto di ogni convinzione religiosa, la struttura garantisce agli ospiti che lo desiderino la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose sia all'interno – richiedendo la specifica assistenza religiosa secondo la propria fede – sia all'esterno, con le comunità religiose presenti sul territorio, nel rispetto della libertà e della dignità delle altre persone accolte. All'interno della struttura, in caso di richiesta, viene messo a disposizione uno spazio (salottino) situato al secondo piano dello stabile.

Il servizio religioso è particolarmente curato dalla struttura poiché mira a sostenere l'ospite nel vivere con serenità la propria vocazione spirituale, anche in questo momento della vita, spesso caratterizzato da eventi difficili e talvolta dolorosi.

Il servizio religioso cattolico provvede alla celebrazione della Santa Messa e di tutte le altre funzioni liturgiche nella cappella presente in struttura. Le immagini sacre cattoliche trovano naturale collocazione in qualsiasi ambiente della RA. e non possono essere rimosse.

Ristorazione

Il servizio di preparazione dei pasti viene effettuato all'interno di RA, in una cucina ampiamente attrezzata. Il menù giornaliero è stagionale e rotante su 4 settimane. Redatto da una dietista e successivamente approvato dall'Ufficio Igiene competente, secondo le indicazioni delle linee guida regionali e garantisce il corretto utilizzo delle tabelle dietetiche adeguate all'età. Il menù, oltre a rispettare l'equilibrio nutrizionale degli ospiti, tiene conto anche dei gusti e delle tradizioni alimentari locali. In caso di necessità specifiche dovute a patologie particolari, sono previste personalizzazioni dei pasti. È inoltre adottato un menù specifico per ospiti disfagici o con difficoltà di deglutizione. Viene predisposto il sistema di controllo HACCP e il rispetto delle norme igieniche e sanitarie secondo la legislazione vigente.

Lavanderia

La biancheria per il letto e per il bagno viene fornita dalla RA, che si avvale di una ditta esterna per il lavaggio e la sanificazione. Nel servizio offerto da RA non è compreso anche il lavaggio di tutti gli indumenti personali degli ospiti.

Parrucchiere – Barbiere - Podologa

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

I servizi di parrucchiere, barbiere e podologo sono a carico degli ospiti; la direzione programma le prestazioni.

Comunicazioni con l'Esterno

Gli ospiti possono:

1. **Effettuare e ricevere chiamate telefoniche** direttamente presso la struttura.
2. **Usare il proprio cellulare personale**, con il supporto degli operatori, se necessario.
3. **Accedere ad altre apparecchiature telematiche** per facilitare il contatto video con familiari o altre persone care, nonché inviare o ricevere video messaggi.

Gestione della Posta

La struttura si impegna a gestire tempestivamente:

- La posta cartacea e digitale, sia in arrivo che in partenza.
- Gli ospiti possono richiedere formalmente la gestione della propria casella di posta elettronica da parte del personale amministrativo autorizzato, assicurando il pieno rispetto delle normative vigenti in materia di privacy.

La Giornata Tipo

Le attività sono organizzate in base agli interessi dei singoli ospiti e secondo il piano di assistenza individuale. Queste sono programmate nel rispetto dei tempi e dei ritmi personali di ciascun ospite.

Gli orari delle attività e delle iniziative di interesse comune sono esposti all'interno dei locali polifunzionali.

Orario	Attività
07,30 - 9,30	Sveglia, alzata ospiti, igiene personale
8,15 - 09,15	Colazione e somministrazione terapia (in camera)
09,00 - 11,30	* interventi sanitari * animazione * servizio parrucchiera/estetista * riabilitazione
12,15- 13,00	Pranzo
13,00 - 15,00	Riposo pomeridiano

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

15,00 – 17,00	* Animazione * interventi sanitari * Riabilitazione * Funzioni religiose
16,45 – 17,30	Merenda
18,45 - 19,40	Cena, assunzione Terapia
20,00 – 22,00	TV per gli utenti autonomi

Durante le ore notturne viene garantita la sorveglianza ospiti e l'igiene.
Gli orari delle attività possono variare in relazione alle esigenze assistenziali.

Orari di Visita

La struttura è aperta al pubblico tutti i giorni, con orari di visita compatibili con le attività di assistenza agli ospiti, somministrazione delle terapie e pulizia degli ambienti. Salvo diversi accordi con la Direzione, le fasce orarie aperte al pubblico sono:

- **Mattina:** dalle 10:00 alle 12:00
- **Pomeriggio:** dalle 15:30 alle 18:00

Le visite si svolgono nei vari salottini dislocati sui diversi piani della struttura. In casi eccezionali e previo accordo con la Direzione, i familiari possono accedere alle camere degli ospiti in orari in cui non sono previste attività.

Rapporti con le Famiglie

Il Responsabile della struttura si impegna a mantenere una relazione costante con l'ospite e i suoi familiari, facilitandone la comunicazione. È possibile prenotare colloqui e visite guidate, prima del ricovero e senza impegno, per conoscere meglio la struttura e ricevere informazioni e chiarimenti sulle attività svolte, oltre a discutere situazioni specifiche riguardanti gli ospiti.

Facilitazione dei Rapporti

Per facilitare il mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale, in accordo con il Progetto assistenziale personalizzato, la struttura ha predisposto appositi locali. Questi spazi sono idonei a garantire la riservatezza e la dignità della persona e

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

sono destinati agli incontri tra l'ospite e i suoi familiari e/o amici. Inoltre, sono disponibili spazi specifici per visite e colloqui con operatori dei servizi sociali e rappresentanti legali.

Tutela della Privacy

La struttura assicura che la raccolta di tutti i dati personali, anagrafici e relativi allo stato di salute degli ospiti avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR privacy") del D.Lgs. 196/03 ("Codice della privacy").

Informativa e Consenso

Le finalità, le categorie di dati, gli strumenti, i tempi di conservazione, le basi giuridiche e i destinatari del trattamento dei dati personali dell'ospite e dei suoi congiunti sono esplicitamente descritti nell'informativa consegnata al momento dell'ingresso in struttura. Per la raccolta e l'utilizzo delle immagini, è prevista la firma di consenso dell'ospite o del suo legale rappresentante, anche in funzione liberatoria, in conformità alla normativa sul diritto d'immagine.

Comunicazione dei Dati

I dati relativi alla salute dell'ospite sono comunicati esclusivamente:

- Al personale della struttura che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione per poter erogare i servizi assistenziali, di animazione, di cura e di riabilitazione, nonché agli adempimenti amministrativi strettamente necessari.
- All'Azienda Sanitaria o Società della Salute competente territorialmente, in ottemperanza alla DGR 14/12/2001 n° 7/7435, Allegato B, "Debito Informativo".

Decreto Legislativo 81/08

La struttura ha osservato gli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo 81/08 riguardanti la sicurezza dei lavoratori, predisponendo un idoneo piano di emergenza e curando costantemente l'aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione del personale. A tutti gli operatori viene fornita un'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti, sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

 Suore Oblate Ospitaliere RSA Istituto S. Teresa Firenze	Manuale Accreditamento	REV. 03 del 16.01.2025
	CARTA DEI SERVIZI RA	ANZ.RSA RG 01

Standard di Qualità

Il modello assistenziale dell'Istituto Santa Teresa del Bambino Gesù si basa sul principio fondamentale della centralità della persona, finalizzando tutte le risorse alla soluzione dei problemi di salute degli ospiti. Viene garantita una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, assicurando nel miglior modo possibile un adeguato conforto ambientale e assistenziale.

Copertura Assicurativa

La struttura ha stipulato una polizza assicurativa che copre i danni arrecati dal personale agli ospiti e i danni causati dagli ospiti verso terzi durante il loro soggiorno. La polizza copre la responsabilità civile per danni a persone e cose, con specifici massimali e franchigie. Eventuali esclusioni sono descritte nel documento della polizza.

Reclami

Gli ospiti e i loro familiari possono presentare segnalazioni o reclami alla Direzione riguardanti i servizi della struttura. I moduli appositi sono disponibili presso l'amministrazione.

La Direzione si impegna a gestire i reclami entro un termine massimo di 30 giorni, fornendo una risposta all'ospite o ai suoi familiari/rappresentanti legali rispetto al problema segnalato.

Come Contattarci

Per informazioni, richieste e chiarimenti, è possibile contattare il numero **055/570101** nei seguenti orari dei giorni feriali:

- Dalle ore 09:30 alle 11:30
- Dalle ore 16:30 alle 17:30

I contatti telefonici della struttura sono i seguenti:

È inoltre possibile ricevere informazioni scrivendo all'indirizzo e-mail: info@oblatesantateresa.it www.oblateteresa.it