



SANITÀ
AMBIENTE
BENESSERE

RESIDENZA PER ANZIANI

RSA IL GIGLIO

Carta dei Servizi

Revisione 1 del 1 settembre 2025



Residenza Il Giglio

Via Santa Maria a Cintoia, 9A - 50145 Firenze T +39 055 7874008 info@rsailgiglio.it

Società di gestione SANITA' AMBIENTE BENESSERE S.R.L. Viale Cassala, 22 20143 MILANO CF/P.IVA 13969760969 –
info@sanitaambientebenessere.it - sanita.ambiente.benessere@pec.it REA MI-2753805

INDICE

Benvenuti alla Residenza Il Giglio	5
La Residenza _____	5
Accesso alla struttura _____	5
Posti letto _____	5
Autorizzazione e accreditamento _____	5
Informazioni e domanda d'ingresso _____	6
Valori _____	6
Principi generali _____	6
Staff e competenze	6
Direttore Gestionale _____	6/7
Coordinatore dei Servizi _____	7
Referenti Assistenziali _____	7
Servizio Accoglienza _____	7
Infermieri _____	7
Operatori Socio-Sanitari (OSS) _____	7
Educatore Professionale/Animatore _____	7
Fisioterapisti _____	8
Personale Ausiliario _____	8
I primi passi nella Residenza	8
Lista d'attesa _____	8
Preliminari d'ingresso _____	8
Contraente _____	8
Documenti necessari _____	8
L'accoglienza _____	9
Periodo d'inserimento _____	9
I servizi per i nostri Ospiti	9
Piano Assistenziale Individuale _____	9
La giornata tipo _____	10
Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi _____	11
Assistenza medica _____	11
Assistenza infermieristica H 24 _____	12
Assistenza alla persona _____	12
Attività di riabilitazione _____	12
Servizio socio-educativo _____	12

Nucleo protetto Alzheimer	12
Cure palliative	12
Altri servizi	13
Fornitura ausili _____	13
Servizio podologia _____	13
Assistenza religiosa _____	13
Spazi e servizi alberghieri	13
Servizio ristorazione _____	13
Servizio di sanificazione ambientale _____	14
Parrucchiere _____	14
Lavanderia _____	14
Distributori automatici _____	14
Luoghi d’incontro _____	14
Orari e trasferimenti	15
Orari di visita _____	15
Come raggiungerci _____	15
Trasporti assistiti _____	15
Retta	15
Servizi inclusi _____	16
Servizi non compresi nella retta _____	16
Deposito cauzionale _____	16
Contratto a tempo indeterminato _____	16
Contratto per soggiorno temporaneo _____	16
Assenze temporanee _____	16
Dimissioni _____	17
Detrazioni _____	17
Continuità delle cure _____	17
Soddisfazione e qualità	17
Questionario di Soddisfazione _____	17
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti _____	17
Garanzie di qualità _____	18
Informazioni utili	18
Telefono _____	18
Posta _____	18

Richiesta di documentazione _____	18
Uscita dalla struttura con i parenti _____	18
Protezione Giuridica _____	18
Decesso _____	18
Revisione Carta dei Servizi _____	19
Tutela della privacy	19
Tutela dei dati personali _____	19
Consenso Informato _____	19/20

BENVENUTI ALLA RSA IL GIGLIO

La Residenza

La Residenza Sanitaria Assistenziale Il Giglio, gestita dalla Società SANITA' AMBIENTE BENESSERE S.A.B s.r.l, è situata a Firenze, in via Santa Maria a Cintoia, 9/A, è una struttura residenziale che fornisce assistenza infermieristica, ospitalità e prestazioni di recupero funzionale a persone non autosufficienti. A queste attività si affiancano servizi di assistenza tutelare e alberghiera. La Residenza inoltre, offre un servizio riabilitativo per le persone anziane non autosufficienti.

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è consentito nelle fasce orarie indicate dalla struttura, ed è regolamentato per garantire il benessere degli ospiti e il corretto svolgimento delle attività assistenziali.

Le fasce orarie indicate al momento dell'ingresso possono subire variazioni in base a esigenze organizzative della struttura, eventi straordinari o emergenze sanitarie. In tali casi, le nuove modalità di accesso verranno comunicate tempestivamente ai familiari tramite i canali ufficiali della RSA. L'utilizzo dei dispositivi di protezione delle vie respiratorie è fortemente raccomandato in caso di sintomi influenzali e simil-inflenzali. Nei nuclei di degenza sono possibili limitazioni, ma solo nelle ore in cui le attività di cura richiedano particolare rispetto della privacy e della dignità delle persone. In generale è raccomandato evitare assembramenti di persone. La Residenza assicura la disponibilità di dispenser per l'igienizzazione delle mani.

Posti letto

La Residenza Il Giglio dispone di 64 posti letto suddivisi su due piani residenziali e organizzati in nuclei di 16 posti letto ciascuno. Tutte le camere sono dotate di bagno privato, lavabo, doccia e ausili di sicurezza. Tutti i letti sono ad altezza variabile, a due snodi e con sponde di protezione a scomparsa.

Gli spazi comuni e le stanze sono climatizzati. In ciascun piano sono ubicati:

- ✓ sala da pranzo/tisaneria;
- ✓ infermeria;
- ✓ bagni assistiti.

La struttura è priva di barriere architettoniche. Gli spazi comuni all'interno e all'esterno sono utilizzabili da tutti gli Ospiti al fine di agevolare la socializzazione e migliorare la qualità della vita. È presente un giardino.

Le camere sono dotate di tutti i comfort ed è possibile personalizzarle con oggetti di proprietà degli Ospiti compatibilmente con la normativa di riferimento.

Sono inoltre attive buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura.

Autorizzazione e accreditamento

L'autorizzazione permanente al funzionamento è stata ottenuta tramite:

- ✓ Autorizzazione al Funzionamento ai sensi dell'art. 21 della L.R. 41/2005 con atto del Comune di Firenze prot. n° 122 del 02/01/2001;
- ✓ Accreditamento ai sensi della L.R. 82/2009 con Provvedimento della Direzione Servizi Sociali e Sport n° 31753 del 03/08/2011
- ✓

Informazioni e domanda d'ingresso

Tutti coloro che desiderano essere ospitati nella struttura possono richiedere informazioni al Servizio Accoglienza o alla Reception.

Il personale del Servizio Accoglienza è disponibile per effettuare visite guidate alla struttura.

Valori

I valori della RSA Il Giglio riflettono l'identità, la missione e l'impegno della struttura verso gli ospiti, i familiari e il personale. Per questo pone la sua attenzione a:

- ✓ **Centralità della persona** - Ogni ospite è al centro dell'attenzione e delle cure, con rispetto per la sua dignità, storia, bisogni e desideri.
- ✓ **Accoglienza e inclusione** - La struttura promuove un ambiente familiare, aperto e rispettoso delle diversità culturali, religiose e personali.
- ✓ **Qualità dell'assistenza** - Impegno costante per garantire cure sanitarie e assistenziali di alto livello, attraverso personale qualificato e aggiornato.
- ✓ **Sicurezza e protezione** - Tutela della salute e dell'incolumità degli ospiti, con protocolli rigorosi e ambienti controllati.
- ✓ **Trasparenza e comunicazione** - Relazioni chiare e aperte con familiari e utenti, con informazioni accessibili e aggiornate.
- ✓ **Collaborazione con le famiglie** - Coinvolgimento attivo dei familiari nel percorso assistenziale, nel rispetto dei ruoli e delle competenze.
- ✓ **Rispetto della privacy** - Tutela della riservatezza dei dati personali e delle informazioni sensibili degli ospiti.
- ✓ **Etica professionale** - Comportamenti ispirati a principi di correttezza, responsabilità e integrità da parte di tutto il personale.
- ✓ **Crescita e miglioramento continuo** - Ricerca costante dell'innovazione e del miglioramento dei servizi offerti, anche attraverso il feedback degli utenti.
- ✓ **Sostenibilità e responsabilità sociale** - Attenzione all'ambiente e al benessere della comunità, con pratiche sostenibili e inclusive.
- ✓ **Formazione continua del personale** - per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professi.

STAFF E COMPETENZE

La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura.

La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Operativo

Il Direttore Operativo:

- ✓ è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- ✓ è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- ✓ esercita il controllo di gestione;
- ✓ trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- ✓ presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;

- ✓ esercita il controllo sui servizi appaltati;
- ✓ supervisiona il processo d'inserimento di un Ospite in struttura;
- ✓ è responsabile delle relazioni sul territorio;
- ✓ accoglie richieste e segnalazioni da parte dei clienti, sia attraverso l'ufficio competente sia in modo diretto.

Questa figura si confronta sulle linee programmatiche ed operative della RSA. Ospiti e familiari possono rivolgersi al Direttore Operativo in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Coordinatore dei Servizi

Il Coordinatore dei Servizi collabora con il Direttore Operativo per la definizione dell'organizzazione del lavoro e delle verifiche sul buon funzionamento organizzativo della RSA.

Tra le sue principali competenze figurano:

- ✓ il coordinamento del progetto d'accoglienza e inserimento dell'Ospite;
- ✓ l'organizzazione e il controllo dei servizi socio-assistenziali, delle pulizie e del manutentore;
- ✓ la stesura e il controllo dei piani di lavoro e l'elaborazione dei turni di lavoro;
- ✓ la gestione, la supervisione e il coordinamento degli eventuali Referenti di Piano;
- ✓ l'organizzazione e la conduzione della vita nei nuclei.

Referenti Assistenziali

I Referenti Assistenziali sono le figure che si occupano del controllo e dell'organizzazione del servizio assistenziale dei nuclei/piani. Sono quindi il punto di riferimento sia per tutti gli operatori sia per i familiari per quanto riguarda l'andamento dei servizi erogati all'interno dei nuclei.

Servizio Accoglienza/Reception

Aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, per informazioni dettagliate per l'ingresso in struttura o l'inserimento in lista d'attesa e per visite guidate alla struttura. Ci si può inoltre rivolgere all'Accoglienza per: rilascio dichiarazioni, consegna dei documenti relativa alla degenza, gestione della reception e smistamento delle telefonate, prenotazione parrucchiere e podologo.

Infermieri

Sono presenti tutti i giorni 24 h su 24. Garantiscono l'assistenza infermieristica quotidiana, somministrano terapie, monitorano parametri vitali e gestiscono eventuali medicazioni. Sono coordinati da un Coordinatore Infermieristico che collabora con il medico curante per la gestione clinica degli ospiti e collabora con le altre figure professionali nella definizione e stesura dei PAI.

Operatori Socio-Sanitari (OSS)

Si occupano dell'assistenza diretta alla persona, dell'igiene, dell'alimentazione e del supporto nelle attività quotidiane, promuovendo il benessere fisico e relazionale degli ospiti.

Educatore Professionale/Animatore

Organizza attività ricreative, culturali e sociali per stimolare le capacità cognitive, relazionali e motorie degli ospiti, favorendo l'inclusione e la partecipazione. Collabora con le altre figure professionali nella definizione e stesura dei PAI.

Fisioterapista

Interviene nel mantenimento e nel recupero delle capacità motorie degli ospiti attraverso programmi riabilitativi personalizzati e attività di gruppo. Collabora con le altre figure professionali nella definizione e stesura dei PAI.

Personale ausiliario (pulizie, lavanderia, manutenzione)

Garantisce la pulizia degli ambienti, la cura del vestiario e la manutenzione degli ambienti contribuendo al comfort e alla qualità della vita in struttura.

I PRIMI PASSI NELLA RESIDENZA

Lista d'attesa

Dopo aver valutato positivamente la domanda dell'Ospite, l'Ufficio Accoglienza stila una lista d'attesa, secondo un ordine cronologico definito dalla data di presentazione della domanda. Viene inoltre data particolare attenzione a:

- ✓ trasferimenti per dimissioni ospedaliere di persone non in grado di proseguire le cure presso il proprio domicilio;
- ✓ segnalazioni dei Servizi Sociali di persone in stato di urgenza.

Preliminari d'ingresso

In caso di disponibilità del posto letto, il Servizio Accoglienza lo comunica ai familiari per concordare e definire le modalità d'ingresso dell'Ospite.

Il cliente potrà richiedere di prendere visione del fac-simile del contratto prima dell'ingresso.

Contraente

Il contratto con la Residenza Il Giglio stabilisce che il firmatario diventi il responsabile e l'interlocutore privilegiato nei confronti della struttura sia per gli aspetti della privacy sia per gli aspetti economico-contrattuali. L'Ospite può essere tutelato da un altro firmatario, in qualità di garante, al quale si farà riferimento per gli aspetti economico-finanziari.

Al firmatario il giorno dell'ingresso, è richiesta la sottoscrizione del contratto che prevede la presa visione della Carta dei Servizi, del regolamento e degli allegati che costituiscono parte integrante del contratto stesso.

Documenti necessari

Al momento dell'ingresso è richiesta la presentazione dei seguenti documenti:

- ✓ documento d'identità valido (fotocopia);
- ✓ tessera d'iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale (fotocopia);
- ✓ eventuale certificato esenzione ticket (originale);
- ✓ documentazione relativa al piano terapeutico in atto firmata da un medico;
- ✓ documentazione sanitaria recente (ricoveri in ospedale, esami, radiografie, etc., che risalga al massimo a 12 mesi precedenti);
- ✓ eventuali presidi in uso che vanno consegnati al momento dell'ingresso in struttura, completi di relativa documentazione nel caso rilasciati dall'ASL.

La completezza della documentazione è indispensabile affinché l'équipe possa avviare una corretta presa in carico dell'Ospite sotto il profilo sia amministrativo sia sanitario-assistenziale.

L'accoglienza

L'operatore della Reception informa l'équipe di accoglienza dell'arrivo dell'Ospite che accoglie lui e i familiari all'ingresso nella Residenza.

Il Referente di Piano accompagna l'Ospite nella stanza, avendo cura di:

- ✓ spiegare l'utilizzo dei mezzi di supporto (letto, comodino, campanello di chiamata);
- ✓ comunicare l'organizzazione della giornata (orario pasti, terapie, attività);
- ✓ presentare il personale di riferimento;
- ✓ presentare gli altri Ospiti del nucleo.

Il personale, composto da diverse competenze sanitarie e assistenziali, si preoccupa da subito di rispondere in maniera esauriente ai bisogni dell'Ospite.

In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale dell'Ospite per mettere a punto il Piano Assistenziale Individuale (PAI) che sarà redatto dall'équipe entro un mese circa dall'ingresso.

Il Servizio Accoglienza successivamente svolge un incontro con i familiari per definire le pratiche amministrative e la compilazione del contratto di soggiorno (a tempo indeterminato o determinato) e dell'informativa sulla privacy.

Periodo d'inserimento

Durante il primo periodo l'équipe assistenziale di piano si prende cura dell'inserimento del nuovo Ospite, ponendo particolare attenzione alle prime fasi di socializzazione in modo da facilitarne l'inserimento. La relazione tra Ospite e Operatore è costantemente monitorata poiché rappresenta un elemento centrale del processo assistenziale. Una relazione basata sull'empatia, ascolto attivo e continuità relazionale favorisce l'efficacia degli interventi e la promozione del benessere psicofisico dell'ospite.

È prevista la possibilità, previa autorizzazione del Direttore della struttura, di effettuare variazioni di camera qualora dovessero intervenire elementi d'incompatibilità tra i residenti di una stessa camera.

I SERVIZI PER I NOSTRI OSPITI

Ogni Ospite ha il diritto di poter identificare il personale che gli presta assistenza; a tal scopo tutti gli operatori sono dotati di cartellino identificativo in cui sono specificati nominativo e professione svolta.

Presso la Residenza Il Giglio vengono garantiti gli standard di minutaggio per Ospite, come previsto dalla vigente normativa della Regione Toscana.

Presso la Residenza sono garantite inoltre le misure igienico-sanitarie, idonei percorsi, l'utilizzo dei DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) e il rispetto delle precauzioni standard e specifiche per prevenire la diffusione di eventuali contagi, in caso di emergenze pandemiche.

Piano Assistenziale Individuale

Ogni attività dell'Ospite si svolge nell'ambito di un Piano Assistenziale Individuale (PAI). Nel momento in cui il personale prende in carico la cura dell'Ospite, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Sulla base dei dati emersi, entro 30 giorni dall'accoglienza e presa in carico, l'équipe socio-sanitaria della Residenza stila il Piano Assistenziale Individuale, che definisce in concreto la pianificazione degli interventi. I familiari, nel principio del Consenso Informato alla cura e della condivisione del progetto di cura, vengono sempre informati e coinvolti. Il PAI viene rivalutato almeno ogni sei mesi, a meno che non intervengano cambiamenti

significativi dal punto di vista cognitivo e funzionale che inducano l'équipe ad una valutazione anticipata.

Gli obiettivi principali del Piano Assistenziale Individuale sono:

- ✓ permettere all'Ospite di esprimere la propria individualità, sostenendo le abilità residue;
- ✓ supportare l'autonomia dell'Ospite valutandone le aree di maggiore necessità;
- ✓ cercare di mantenere quanto più a lungo possibile le abilità cognitive e funzionali residue;
- ✓ permettere la socializzazione e la comunicazione efficace tra i vari Ospiti e con il personale afferente alla RSA;
- ✓ mantenere i rapporti tra Ospite e Familiari e/o rete amicale
- ✓ ridurre le situazioni stressanti per l'Ospite interpretando correttamente i suoi bisogni;
- ✓ aiutare i familiari a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare;
- ✓ agevolare, dove possibile, lo scambio di opinioni ed informazioni con altri familiari.

La giornata tipo

L'organizzazione della giornata e delle attività è pensata tenendo in considerazione le necessità specifiche di ogni singolo Ospite, in modo da rispettarne esigenze e tempistiche.

MATTINA

La giornata per l'Ospite inizia con il risveglio cui seguono le operazioni d'igiene personale e la colazione, servita **dalle ore 9:00** nella sala da pranzo o, per gli Ospiti che lo necessitano, nella propria stanza con relativo aiuto.

Successivamente si svolge la somministrazione della terapia, seguita dalle attività di fisioterapia, i trattamenti infermieristici, le visite dei medici curanti e le attività di animazione, socializzazione e dialogo. Il personale addetto provvede al riordino e alla pulizia degli ambienti, al rigoverno dei letti e cambio biancheria. Viene poi servito il pranzo **dalle ore 12:00**; al termine, chi lo desidera, o secondo prescrizione medica o infermieristica, può ritirarsi nella propria stanza per il riposo pomeridiano.

POMERIGGIO

A metà pomeriggio viene servita la merenda, dopodiché è possibile trattenersi negli spazi comuni interni o esterni e partecipare alle attività di animazione. Nel pomeriggio proseguono le attività di riabilitazione.

SERA

La cena viene servita intorno **alle ore 18.00**. Terminata la cena inizia la preparazione per il riposo notturno. Dopo cena gli Ospiti possono trattenersi nei soggiorni per guardare la televisione oppure trascorrere momenti tranquilli di conversazione, mentre gli Ospiti che lo desiderano verranno accompagnati in camera per le attività di preparazione per la notte.

Assistenza sanitaria, fornitura farmaci e presidi

Ad ogni Ospite è garantita la fornitura di tutti i farmaci prescritti dal medico curante (compresi i farmaci in fascia C con costo a carico dell'Ospite), ossigenoterapia, materiale sanitario di prima necessità e nutrizione.

È pertanto vietato ai visitatori e ai familiari fornire farmaci agli Ospiti.

La Residenza fornisce gli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni e traverse) e del materiale per medicazioni ordinarie (di cui all'allegato 1 della GRT n° 503 del 24/04/1996). Le prestazioni sanitarie previste dai LEA (protesica personalizzata, nutrizione enterale e parenterale, ossigeno liquido e gassoso, medicazioni avanzate di cui al nomenclatore D. M. n° 332 del 27/08/1999, assistenza integrativa) sono garantite dal Servizio Sanitario Regionale.

Le visite specialistiche e gli accertamenti diagnostici ritenuti necessari, all'esterno della struttura, vengono richiesti dal medico curante; il servizio infermieristico della Residenza si occupa di prenotare il trasporto con ambulanza o mezzo attrezzato avvisando i familiari per l'accompagnamento. A carico dell'Ospite sono le visite specialistiche richieste da lui o dai suoi familiari.

Assistenza medica

Le persone ospitate presso la Residenza usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio-sanitari.

Lo stato di salute degli Ospiti viene seguito dai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I medici di medicina generale sono responsabili della presa in carico e del percorso assistenziale.

Assistenza infermieristica H 24

La Residenza Il Giglio garantisce l'assistenza infermieristica continuativa H24. L'assistenza infermieristica si caratterizza per:

- ✓ la sorveglianza sanitaria e la presa in carico dei bisogni primari;
- ✓ la somministrazione della terapia farmacologica e le rilevazioni dei parametri vitali;
- ✓ le medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e la prevenzione delle piaghe da decubito;
- ✓ l'assistenza continua e diretta agli Ospiti critici.

Assistenza alla persona

La vita nei nuclei è organizzata sul modello familiare. L'assistenza tutelare è affidata ad un gruppo di Operatori Socio-Sanitari (OSS) coordinato dal Coordinatore dei Servizi e in sua assenza dall'infermiere.

Le prestazioni che costituiscono le attività di assistenza dirette agli Ospiti sono:

- ✓ vestizione e igiene personale
- ✓ bagno assistito;
- ✓ prevenzione delle piaghe da decubito;
- ✓ gestione dell'incontinenza;
- ✓ aiuto all'alimentazione e all'idratazione;
- ✓ protezione e tutela.

Tali prestazioni vengono garantite in maniera continuativa nell'arco delle 24 ore. L'organizzazione dei nuclei è pensata in modo da garantire in maniera continuativa la relazione tra Ospite e operatore.

Attività di riabilitazione

È garantita dal lunedì al sabato attraverso la presenza di fisioterapisti e la disponibilità di spazi e attrezzature specifiche. Il medico, in équipe con il fisioterapista, effettua la valutazione dell'Ospite e imposta, se necessario, il piano riabilitativo individuale. Per tutti

gli Ospiti, e in particolare per coloro che non necessitano di trattamenti individuali, i fisioterapisti tengono gruppi di ginnastica dolce negli spazi comuni del nucleo o in palestra.

Il trattamento riabilitativo è rivolto sia alle patologie neurologiche sia a quelle ortopediche. I fisioterapisti intervengono nell'attivazione, riattivazione e mantenimento dell'autonomia nelle attività semplici e complesse di vita quotidiana.

Servizio socio-educativo

L'équipe socio-educativa della Residenza ha il compito di favorire la socializzazione, il mantenimento e il recupero degli interessi individuali, nel pieno rispetto della propria libertà di partecipazione.

Le attività, rivolte al singolo Ospite secondo le caratteristiche personali o a gruppi più o meno numerosi, riguardano:

- ✓ attività manuali;
- ✓ attività ludiche e cognitive;
- ✓ terapia occupazionale;
- ✓ attività musicali;
- ✓ spettacoli di arti varie;
- ✓ iniziative culturali aperte anche al territorio;
- ✓ gite di gruppo;
- ✓ Alzheimer Café;
- ✓ percorsi museali.

NUCLEO ALZHEIMER PROTETTO

La Residenza Il Giglio dispone di 16 posti per la gestione degli Ospiti affetti da Alzheimer o deterioramento cognitivo. Il nucleo, armonioso per colori e arredamento, si pone non come un "contenitore", ma come luogo di libertà dagli spazi ampi e luminosi e dagli avanzati sistemi di sicurezza.

All'interno del nucleo, agli Ospiti affetti da demenza e Alzheimer sono offerte le condizioni necessarie di protezione e sicurezza oltre agli stimoli riabilitativi delle terapie occupazionali e socio-assistenziali adeguate alle loro compromesse capacità cognitive e funzionali.

Particolare attenzione è rivolta allo studio comportamentale dell'Ospite finalizzato anche ad una riduzione della terapia farmacologica, attraverso specifici progetti di terapia non farmacologica (doll therapy, pet therapy, musicoterapia ambientale e individuale, arteterapia, timeslips, etc.).

CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono l'insieme dei trattamenti e degli interventi assistenziali che si mettono in pratica durante la fase ultima della vita di una persona affetta da gravi patologie dalle quali non è più possibile guarire. Sono riservate alle persone che presentano una malattia incurabile e progressiva che si trova in fase avanzata e che si caratterizza per una prognosi infausta. Le cure palliative hanno l'obiettivo di garantire qualità e dignità di vita alla persona e alla sua famiglia nel tratto finale della vita di ciascuno. Questo approccio ha l'obiettivo di accompagnare la persona e i suoi famigliari gestendo il dolore e gli altri sintomi manifestati, attraverso il supporto clinico-assistenziale, psicologico, sociale e spirituale.

La Struttura ha creato una rete di collaborazione con professionisti del settore (Medici e Infermieri Palliativisti), al fine di prendere in carico precocemente persone con bisogni specifici

ALTRI SERVIZI

Fornitura ausili

L'erogazione delle protesi e di ausili è garantita agli aventi diritto dall'ASL di appartenenza. Il servizio di riabilitazione, in collaborazione con il proprio medico curante, individua l'ausilio adeguato e predispone la modulistica necessaria per l'erogazione. Gli Ospiti con riconoscimento d'invalidità possono ottenere, rivolgendosi all'ASL con la relativa documentazione, la fornitura di ausili personalizzati (carrozine, deambulatori, etc.), tramite visita fisiatrica.

La Residenza dispone comunque di presidi non personalizzati di tipo assistenziale come carrozine, sollevatori, deambulatori, letti con snodi, materassi e cuscini antidecubito con congruo rispetto delle esigenze effettive.

Servizio podologia

La retta comprende il servizio podologia, programmato almeno una volta al mese secondo le esigenze di ciascun Ospite individuate dall'équipe della RSA.

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa cattolica è garantita dal parroco, che celebra la SS. Messa all'interno della struttura almeno una volta al mese.

Viene garantito agli Ospiti il massimo livello di autodeterminazione possibile, rispettando convinzioni, ideali religiosi e morali. Gli aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono liberamente ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, nel rispetto reciproco.

SPAZI E SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio ristorazione

I pasti sono preparati nel centro cottura sito c/o la vicina RSA Le Magnolie e trasportato con mezzo idoneo in polibox per garantirne temperatura ed integrità. L'infermiere comunica alla cucina le opportune indicazioni in caso di diete particolari. I menù sono elaborati da un nutrizionista e approvati dall'ASL di riferimento, nel rispetto delle abitudini alimentari prevalenti dell'utenza, e consentono una scelta da parte degli Ospiti sia in regime normale sia dietetico. I menù sono esposti in modo da essere ben visibili ai residenti e ai parenti. L'assistenza diretta durante i pasti, per gli Ospiti che lo necessitano, è garantita dagli operatori del nucleo. Il personale adibito all'assistenza provvede alla distribuzione dei pasti facendo particolare attenzione alle eventuali prescrizioni del medico/infermiere. Nel caso in cui l'Ospite non sia in grado di farlo in modo autonomo, il personale si occupa direttamente della sua nutrizione. Il personale, inoltre, si fa carico di garantire una corretta idratazione, stimolando gli Ospiti ad assumere liquidi con regolarità.

MENÙ TIPO

- ✓ Colazione: latte, orzo, caffè o tè; biscotti o fette biscottate; Idratazione mattina: tè o succhi di frutta;
- ✓ Pranzo: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca;
- ✓ Merenda: tè o succhi di frutta, yogurt, biscotti o fette biscottate;
- ✓ Cena: primo piatto del giorno (alternative: riso in bianco, pasta in bianco o al pomodoro, pastina in brodo, semolino); secondo piatto del giorno (alternative: prosciutto, pollo lesso, formaggio tipo robiola o ricotta); contorno del giorno (alternative: insalata verde, purea di patate); frutta fresca o cotta.

I piatti offerti appagano il gusto oltre a soddisfare ampiamente le esigenze nutrizionali, come testimoniato dalle schede tecniche presenti per ogni piatto proposto. In relazione alle prescrizioni dei PAI sono disponibili diete per diabetici, ipercolesterolemie e altre intolleranze alimentari.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza, nonché la pulizia esterna e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Parrucchiere

Presso la struttura è attivo il servizio di parrucchiere per ciascun Ospite (un taglio e una piega mensile compresi nella retta). Eventuali prestazioni extra richieste sono a carico dell'Ospite e si possono prenotare direttamente alla Reception o dal parrucchiere secondo le tariffe esposte.

Lavanderia

La Residenza garantisce il cambio della biancheria piana. Il lavaggio degli indumenti è affidato ad una ditta esterna ed è a carico dell'Ospite che decide di usufruire di tale servizio; è invece compresa nella retta per gli ospiti in regime privato. Il corredo dell'Ospite è contrassegnato da una etichetta in modo da identificarne il proprietario e facilitare la riconsegna.

I capi da contrassegnare dovranno essere consegnati alla Reception. Per i nuovi ingressi i capi di abbigliamento dovranno essere consegnati qualche giorno prima dell'ingresso al fine di dare la possibilità di contrassegnarli e di essere a disposizione dell'Ospite sin dal primo giorno.

Distributori automatici

Al primo piano sono presenti distributori automatici a disposizione di tutti gli Ospiti e dei visitatori.

Luoghi d'incontro

Sia all'interno sia all'esterno della struttura sono presenti ampi spazi di socializzazione e vita collettiva per Ospiti, familiari e operatori.

La struttura è caratterizzata da ampie superfici vetrate che garantiscono luminosità e grande visibilità all'esterno; le finiture in legno rendono l'ambiente gradevole ed accogliente.

Inoltre la struttura è dotata di un ampio giardino.

La comunicazione tra gli Ospiti e l'esterno è garantita attraverso il cellulare di struttura con il quale in particolari situazioni è possibile effettuare anche videochiamate.

ORARI E TRASFERIMENTI

Orari di visita

Familiari, amici e altri visitatori possono incontrare gli Ospiti tutti i giorni dalle ore 9:45 alle ore 11:45 e dalle ore 15:45 alle ore 17:45. In caso di esigenze organizzative e/o di emergenza sanitaria, l'accesso dei familiari ai piani di degenza potrà subire variazioni di orario o essere temporaneamente sospeso e/o riorganizzato secondo tempi e modi previsti dalla struttura, al fine di garantire la salute e la sicurezza di tutti.

I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli Ospiti e la loro presenza è incoraggiata e stimolata. È indispensabile che il comportamento di ogni visitatore sia sempre corretto e rispettoso verso gli altri affinché non si rechi disturbo agli Ospiti e allo svolgimento del lavoro degli operatori. Per rispetto della privacy si invitano i visitatori ad allontanarsi temporaneamente dalle camere durante l'assistenza agli Ospiti.

Come raggiungerci

MEZZI PUBBLICI

Tramvia linea T1 (direzione Villa Costanza): scendere alla fermata Federiga e prendere autobus linea n. 5 o 9 o linea n. 78 fino alla fermata Biblioteca Canova.

AUTOMOBILE

Venendo da Milano prendere l'uscita per A11/E76 Firenze Scandicci verso Firenze Centro/Aeroporto Firenze; prendere il viadotto del Ponte all'Indiano, fino all'uscita Argingrosso per poi continuare tutto dritto. Infine svoltare a destra su via Santa Maria a Cintoia

Trasporti assistiti

La struttura provvede, a seguito della prescrizione medica, all'organizzazione del trasporto degli Ospiti per visite e prestazioni sanitarie in carico al SSR. Per visite sanitarie non a carico al SSR (quindi in regime di libera professione) e per uscite di altro tipo invece l'organizzazione e il costo del trasporto è a totale carico dell'Ospite/Familiare.

RETTE

L'accesso in struttura è previsto in convenzione con l'ASL o in forma privata. La retta in convenzione con l'ASL è suddivisa in due componenti: la quota sociale/alberghiera, a carico dell'Ospite, e la quota sanitaria, a carico dell'ASL di riferimento.

Retta Giornaliera Soggiorno in Convenzione ASL (quota Ospite*)

✓ Camera Doppia € 62,00

* L'eventuale differenza, tra le rette sopra indicate e l'importo del titolo d'acquisto a carico del Comune di Residenza, è a carico dell'Ospite.

Retta Giornaliera Soggiorno in Regime Privato

- ✓ Camera Doppia € 122,00

Servizi inclusi

La retta di degenza nella Residenza include:

- ✓ Assistenza medica specialistica
- ✓ Assistenza Infermieristica 24/24
- ✓ Fisioterapia
- ✓ Assistenza tutelare alla Persona
- ✓ Servizio di podologia (una prestazione mensile)
- ✓ Parrucchiere e barbiere (una prestazione al mese)
- ✓ Deposito oggetti e denaro
- ✓ Servizio religioso
- ✓ Reception e centralino
- ✓ Segretariato
- ✓ Attività sociali e culturali
- ✓ Attività ludiche e ricreative
- ✓ Riabilitazione cognitiva

Servizi non compresi nella retta

La retta di degenza nella Residenza non include:

- ✓ Visite e/o interventi medico-specialistici
- ✓ Lavanderia indumenti personali € 36,60
- ✓ Servizio trasporto assistito in ambulanza

Deposito cauzionale

All'atto della sottoscrizione del contratto d'ingresso ed ospitalità, e al perfezionamento dello stesso, è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari a **€ 1.800,00** (milleottocento/00) in caso d'inserimento in convenzione e di **€ 3.600,00** (tremilaseicento/00) in caso d'inserimento privato, che sarà restituito entro un mese dal termine del rapporto contrattuale.

Contratto a tempo indeterminato

Il contratto a tempo indeterminato prevede un preavviso di almeno 30 giorni per le dimissioni volontarie, da comunicare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta il pagamento di una somma pari alla retta giornaliera per il numero dei giorni del mancato preavviso.

Contratto per soggiorno temporaneo

Il contratto per soggiorno temporaneo scade automaticamente alla data fissata, salvo proroga da concordare e formalizzare con l'Ufficio Accoglienza su istanza del cliente, minimo 8 giorni prima della data di scadenza.

Assenze temporanee

In caso di assenza temporanea per rientro in famiglia o ricovero ospedaliero, nel solo caso d'inserimento in convenzione, il corrispettivo sarà dovuto in misura ridotta del 30%. In caso d'inserimento in regime privatistico, non sarà applicata alcuna riduzione.

Dimissioni

Al momento della dimissione vengono rilasciati al cliente i documenti personali originali depositati e, su richiesta, copia dei documenti amministrativi e sanitari che lo riguardano. Le dimissioni sono previste in giornata, nell'orario concordato. È addebitato nella retta del mese di riferimento sia il giorno d'ingresso sia quello di dimissione.

La Direzione ha facoltà di recedere dal contratto d'ingresso e ospitalità e di dimettere l'Ospite con preavviso di almeno 15 giorni, nei seguenti casi:

- ✓ nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dall'Unità Valutativa Multidisciplinare (UVM) che determini la necessità di nuova tipologia di ricovero;
- ✓ per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito e/o dei suoi familiari con l'ambiente della Residenza e/o con gli altri assistiti. In caso d'inserimento in convenzione tale incompatibilità deve essere comprovata da una relazione del Direttore della struttura e inviata ai servizi competenti;
- ✓ per accertata morosità del pagamento della retta. In caso d'inserimento in convenzione, con presa in carico da parte dei servizi competenti al fine di garantire la continuità assistenziale.

Detrazioni

È possibile detrarre dalla denuncia dei redditi la quota relativa alla spesa sanitaria. L'ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali nei termini utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi.

Continuità delle cure

In caso di dimissione e trasferimento ad altra struttura, viene assicurata la continuità delle cure, in conformità con le procedure interne.

SODDISFAZIONE E QUALITA'

Questionario di Soddisfazione

Una volta all'anno viene somministrato un Questionario di Soddisfazione ai familiari, agli Ospiti della Residenza e agli operatori per permettere alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento ed obiettivi da perseguire.

I risultati vengono condivisi con gli interessati e, se necessario, vengono attivate azioni di miglioramento. Il Questionario di Soddisfazione per gli operatori permette al Direttore di verificarne la motivazione e il clima di lavoro in cui operano.

I risultati vengono condivisi con gli operatori attraverso riunioni periodiche volte anche a concordare eventuali interventi correttivi.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso la Reception e l'Ufficio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale della Residenza Le Magnolie. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio. La Residenza Il Giglio è certificata nel suo Sistema di Gestione della Qualità UNI EN ISO 9001.

INFORMAZIONI UTILI

Telefono

È consentito l'uso del cellulare.

Posta

Gli Ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla direttamente in Reception. Sempre attraverso il personale della Reception viene recapitata agli Ospiti la corrispondenza in arrivo.

Richiesta di documentazione

Presso la Reception è possibile ritirare la modulistica per richiedere la certificazione di cui l'Ospite o il familiare necessitano. I tempi di attesa per il rilascio non superano i 10 giorni lavorativi.

La copia del fascicolo socio-sanitario viene rilasciata solo dopo le dimissioni dell'Ospite dalla struttura, secondo quanto previsto dalla normativa sulla privacy (GDPR 2016/679) e dopo richiesta scritta su apposito modulo.

Uscita dalla struttura con i parenti

Le uscite degli Ospiti con i parenti sono consentite solo se ne sussistono le condizioni cliniche e previa autorizzazione da parte dello staff infermieristico.

È possibile compilare l'apposita modulistica presso la Reception.

In caso di assenze per il pranzo e per una o più notti è preferibile inoltrare la richiesta qualche giorno prima dell'uscita.

Protezione Giuridica

In termini giuridici a partire dalla maggiore età una persona diviene in grado di esercitare in modo autonomo i propri diritti e di tutelare i propri interessi patrimoniali e personali. Non tutti però riescono a raggiungere questa autonomia e molti la perdono nel corso della loro vita.

Per queste persone il legislatore ha introdotto con la Legge 6/2004 l'istituto della Protezione Giuridica. L'istituto prevede la nomina di un Amministratore di Sostegno (in genere individuato in un familiare) che si affianca alla persona fragile, sostenendola nelle decisioni che riguardano la salute e il patrimonio, salvaguardando principalmente il suo interesse.

Il procedimento di nomina dell'Amministratore di Sostegno non richiede l'assistenza di un legale (come invece è previsto per la nomina di un Tutore) ed è gratuito.

Decesso

Nel limite del possibile si cerca di avvisare in tempo i familiari in merito all'evoluzione delle condizioni cliniche dell'Ospite. Il decesso viene comunicato dall'infermiere in turno. La salma viene composta nella camera mortuaria, al piano interrato. La vestizione della salma non può essere effettuata dal personale della Residenza. È

compito della famiglia affidare il servizio funebre in base alle proprie scelte e decisioni; la struttura mette a disposizione dei familiari tutta la documentazione necessaria per legge.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata almeno ogni 2 anni e/o ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

TUTELA DELLA PRIVACY

Tutela dei dati personali

La Società Sanità Ambiente Benessere S.R.L., che gestisce la Residenza Il Giglio (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Ospiti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con gli Ospiti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura dell'Ospite. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali dell'Ospite al personale addetto all'assistenza della Residenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l'accettazione che il paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento).

L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno.

Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita dell'Ospite.

Il Consenso Informato firmato deve essere successivo all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- ✓ completa;
- ✓ esauriente;
- ✓ comprensibile;

- ✓ aggiornata;
- ✓ libera da conflitti d'interesse.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso dell'Ospite in struttura, dal medico se presente o dal personale sanitario, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento della RSA ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto presso la RSA.

Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.

Il medico, comunque, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà, pur nella complessità e delicatezza della materia, è tenuto a individuare un percorso più adatto alla condizione di fragilità cui si trova di fronte. Pertanto, la RSA di norma procede come segue:

- ✓ informa la famiglia sulle diverse scelte di Protezione Giuridica affinché possa essere privilegiata quella più adeguata ai bisogni e alle necessità della persona per la realizzazione del proprio progetto individuale, indicando alla famiglia l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio cui la stessa potrà rivolgersi;
- ✓ qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite non garantiscano un livello di protezione adeguato ed in assenza d'iniziativa da parte della famiglia, la struttura informa l'Ufficio di Protezione Giuridica competente per territorio al fine di attuare, con il coinvolgimento dei familiari, i percorsi istituzionali più adeguati. Nell'informativa all'Ufficio di Protezione Giuridica dovrà essere indicato che, nelle more dell'adozione degli strumenti di Protezione Giuridica previsti dalla normativa vigente, si procederà all'adozione dei trattamenti necessari
- ✓ qualora le condizioni di fragilità dell'Ospite lo richiedano, in aggiunta alla segnalazione di cui al secondo punto, la struttura effettuerà la segnalazione al Pubblico Ministero o il ricorso al giudice tutelare nelle modalità indicate dalla normativa vigente continuando ad assicurare l'adozione dei trattamenti necessari per l'Ospite.



**SANITÀ
AMBIENTE
BENESSERE**

Residenza per Anziani Il Giglio

Via Santa Maria a Cintoia 9/A
50142 Firenze

T +39 055 7874008

F +39 055 7333091

info@rsailgiglio.it

www.rsailgiglio.it