

Carta dei servizi

Indice

- 1 Presentazione
 - 1.1 Breve storia
 - 1.2 Amministrazione e Dirigenza
 - 1.3 Struttura Residenziale
 - 1.4 Organigramma - Organico
 - 1.5 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti
- 2 Principi sull'erogazione del servizio
- 3 Missione
- 4 Servizi offerti
 - 4.1 Ospitalità temporanea
 - 4.2 Servizi specifici :
 - Vitto
 - Alloggio
 - Servizio di pulizia e sanificazione ambiente
 - 4.3 Assistenza alla persona
 - a) Igiene della persona
 - b) Assistenza ai pasti
 - c) Assistenza sociale
 - d) Animazione, attività ricreative e culturali artistiche
 - e) Assistenza medica
 - f) Assistenza infermieristica
 - g) Assistenza riabilitativa
 - h) Parrucchiere e pedicure
 - i) Lavanderia e stireria
 - 4.4 Servizi generali
 - a) Sala da pranzo
 - b) Sale polivalenti
 - c) Cappella
 - d) Servizio bar
 - e) Giardino interno
 - f) Servizio telefonico
 - g) Servizio in occasione di ricovero in ospedale
 - h) Trasporto per le ospiti
- 5 Servizio Religioso
- 6 Modalità di accesso
- 7 Costi
- 8 Formazione del personale
- 9 Gestione del reclamo
- 10 Giornata tipo

1 Presentazione

Revisione n° 1 del febbraio 2006
Revisione n° 2 del settembre 2007
Revisione n° 3 del marzo 2010

Fondazione Opera Casa Placci istituzione Cattolica privata (O.N.L.U.S.) con sede in via di Feliceto, 14 - Firenze, ha sempre gestito una casa di accoglienza per donne in prevalenza anziane e autosufficienti. Dal 2007 può accogliere anche otto donne non autosufficienti.

1.1 Breve Storia

La Casa di accoglienza sorse nel 1890 come Casa di convalescenza. L' iniziativa ebbe lo scopo di assistere donne dai 12 ai 60 anni bisognose di cure dopo un periodo di malattia trascorso a casa o in ospedale.

Particolare attenzione era rivolta a giovani affette o a rischio della tubercolosi.

Nel 1930 la Casa di convalescenza venne trasferita sulla collina di Settignano nella Villa di proprietà dei Sig.ri Placci.

Nel 1932 la Villa ne divenne la sede definitiva quando la Sig.ra Adelaide Placci morì e donò la casa a quest'opera.

L'opera dava la possibilità di ospitalità temporanea da 1 a 3 mesi in vista di un ristabilimento della persona.

La casa già nel 1932 usufruiva di una convenzione con il Comune di Firenze che assicurava la metà delle rette per le persone povere, mentre per il resto si provvedeva con aiuti privati.

L'opera è stata gestita da istituzioni religiose con il sostegno di un Comitato di signore volontarie.

Dopo la guerra (1946) e fino al 1993 la Casa fu affidata in gestione all'Istituto Religioso dell'Opera Ritiri, che portò un innovamento nello spirito di accoglienza dandoli un'impronta più personalizzata.

Nel frattempo il Comitato aveva ritenuto necessario, (in particolare la signora Lucia Banti Salani che se ne era assunta la responsabilità), di dare una forma giuridica all'Opera e nel giugno del 1988 fu eretta in ente morale come Fondazione "Opera Casa Adelaide Placci" con un proprio consiglio di amministrazione.

La Fondazione (ora O.N.L.U.S.) come tale, iniziò la sua attività a tutti gli effetti il 1° gennaio 1990. Quando l'Opera Ritiri lasciò l'attività, la Fondazione si trovò nella necessità di gestire direttamente la Casa.

Decise di costituire una comunità religiosa che oltre ad essere un riferimento fisso per tutta l'attività, potesse continuare quell'assistenza morale e religiosa alle ospiti che la Fondazione si prefigge statutariamente.

Recentemente la Fondazione si è trovata nella necessità di assumere direttamente nuove dipendenti in qualità di assistenti e dare alla Casa una nuova veste organizzativa.

1.2 Amministrazione e Dirigenza

L'ente è gestito da un consiglio di amministrazione nominato con provvedimento pro-tempore dall'Arcivescovo di Firenze su disposizione degli organismi e enti sotto indicati:

- 5 persone dalla presidenza provinciale del CIF (Centro Italiano Femminile).
- 1 persona nominata dall'Arcivescovo di FI
- 5 persone designate dal Comitato pro Casa A. Placci con sede in Firenze.

I membri del Consiglio durano in carica 5 anni.

Il Consiglio di Amministrazione svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo.

1.3 Struttura Residenziale: “Casa Adelaide Placci”.

Casa di accoglienza per donne anziane autosufficienti e non autosufficienti.

Indirizzo: via di Feliceto, 14 Firenze

Posti letto per autosufficienti n.17

Posti letto per non autosufficienti n 8

n.ufficio tel. e fax 055 697253- per utenti e parenti n.055 697447

e-mail : casaplacci@casaplacci.it

sito: www.casaplacci.it

Il servizio per autosufficienti è convenzionato con il Comune di Firenze per n. 13 posti letto.

Il servizio per non autosufficienti è convenzionato con la Asl per 8 posti letto.

1.4 Organigramma - Organico

Presidente e

Consiglio di Amministrazione

Organico

- 1 amministrativo coordinatore
- 1 amministrativo esecutivo
- 6 assistenti alla persona
- 1 infermieri professionali
- 1 fisioterapista
- 1 addetto alle pulizie
- 2 addetto alla preparazione pasti
- 1 Animatore
- 2 volontari laici
- 2 suore volontarie

Il personale addetto all'assistenza è dotato di cartellino di riconoscimento (AG.01.06.07).

1.5 Fini Istituzionali e livelli di assistenza garantiti

La Fondazione (vedi art. 2 Statuto) opera nel campo dell'assistenza sociale e socio sanitaria. In particolare “Casa Placci” offre accoglienza residenziale a donne in prevalenza anziane e in alcuni casi, a persone più giovani provenienti dal settore psichiatrico. L'opera si pone fra le proprie finalità l'obiettivo del mantenimento delle abilità residue della vita quotidiana sotto tutti gli aspetti : fisiologico, psicologico, relazionale e ambientale.

2 Principi sull'erogazione del Servizio

Essendo la Fondazione Placci un'istituzione cattolica, si ispira, per la sua attività alla dottrina sociale della Chiesa che indica fra le priorità di intervento la promozione sociale dell'uomo e l'aiuto fraterno alle categorie più deboli.

3 Missione

Per il raggiungimento delle finalità statutarie, la Fondazione gestisce la residenza di Casa Placci dove ospita donne anziane o provenienti dal settore psichiatrico che per difficoltà personali e/o familiari necessitano di accoglienza .

L'ospite in quanto persona nella sua dimensione individuale e relazionale è sempre considerata il riferimento centrale del servizio di accoglienza della Casa.

Pertanto all'ospite viene assicurata un'assistenza qualificata con interventi personalizzati .

La struttura svolge funzione di:

- recupero e di mantenimento delle capacità psico-fisico della persona presa in carico;

- prevenzione in quanto evita i rischi di ricoveri permanenti precoci, che di per sé limitano la possibilità di una vita personale e sociale autonoma, come pure quelli di un prolungato abbandono in situazioni di solitudine, indigenza e carenza di cure, che portano invece ad accelerare l'infermità.

I ricoveri temporanei anche se ripetuti, offrono la possibilità di un momentaneo sollievo alle famiglie che normalmente assistono queste persone e consentono loro di sostenere meglio nel tempo l'assistenza alla loro congiunta.

4 Servizi Offerti

4.1 Ospitalità temporanea

L'ospitalità, generalmente è prevista per un periodo da 1 a 3 mesi a scopo riabilitativo e di sostegno all'utente e alla famiglia.

In particolare si può verificare la necessità di trattenere più a lungo l'ospite, in accordo con i Servizi Sociali territoriali, in attesa che si verifichino situazioni di cambiamento sia soggettive che familiari.

4.2 Servizi Specifici

Vitto- I pasti vengono confezionati in loco da una Azienda di ristorazione che fa riferimento alla

tabella dietetica approvata dall'A.S.L. esposta nella sala da pranzo.

Il servizio di refezione si effettua nella sala da pranzo con il seguente orario:

- colazione ore 8.30
- pranzo ore 12
- cena ore 18.30
- merenda ore 16,00

Il menù è articolato in quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi e variazioni stagionali.

Infine il menù comporta sempre alcune variazioni alternative per rispondere alle necessità delle ospiti ed ai loro desideri.

Alloggio- Gli alloggi sono così costituiti:

n.11 camere totali di cui:

- n. 8 camere a 2 letti
- n. 3 camere a 3 letti
- n. 6 bagni di cui 1 per disabili
- n. 2 bagni a piano terra di cui 1 per disabili.

In tutte le camere sono presenti lavandini, armadi e cassettoni dotati di spazi personali per

ciascuna ospite (A.S.RSA.02.03.02).

E' promossa la personalizzazione degli ambienti (AG.03.05.04).

L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici (AS.RSA.02.03.01).

Servizio di pulizia e sanificazione ambiente

Il servizio è svolto giornalmente dalle 8,30 alle 12,00.

4.3 Assistenza alle persone

- a) **Igiene della persona** -vengono aiutate e stimolate nell'esercizio dell'igiene personale e per le normali attività della vita quotidiana.
- b) **Assistenza ai pasti** - le persone con minore autonomia psicomotoria vengono aiutate nella somministrazione dei pasti.
- c) **Assistenza Sociale**- Vengono svolte funzioni di segretariato sociale per seguire l'accoglienza, l'inserimento e la dimissione delle ospiti in collaborazione con i servizi distrettuali, in collaborazione con la famiglia.

d) Animazione e attività ricreative culturali artistiche- sono presenti:

- Una animatrice due pomeriggi alla settimana
 - Due volontari laici per due pomeriggi alla settimana.
 - Due suore per tre giorni alla settimana.
- Le attività consistono in:
- Giochi di società: tombola, carte ecc.
 - Pomeriggi musicali con un volontario che canta e suona musica leggera con partecipazione attiva delle ospiti.
 - Lettura di giornali con coinvolgimento delle ospiti nel commento dei fatti del giorno.
 - Attività manuali: decoupage, lavoro a maglia, ricamo, decorazioni per le festività (AS.RSA.02.03.04).
 - Per le attività di socializzazione esterna :
 - Gite ed escursioni nei dintorni della città.
 - Partecipazione a celebrazioni liturgiche nelle principali basiliche fiorentine.
 - Gruppi diversi di volontari (inviati dai vari quartieri) frequentano la Casa alcune volte all'anno effettuando piccole esibizioni teatrali, sketch, cori ecc.
- Le ospiti che lo desiderano vengono accompagnate per passeggiate e commissioni personali.
- E' disponibile una piccola libreria a cui hanno accesso le ospiti (A.S.RSA.02.03.03).

- e) **Assistenza Medica-** l'assistenza medica viene organizzata dai medici di base in collaborazione con il personale della R.A.\R.S.A.
Per il contenimento: in caso di necessita', i parenti sono invitati a firmare il consenso al contenimento previa autorizzazione medica (AG.08.08.03).
- f) **Assistenza Infermieristica-** e' presente un infermiere professionale nelle ore mattutine il quale si occupa della preparazione della terapia farmacologia, aggiornamento delle cartelle, nota dei farmaci e controllo scadenze, rapporto con i medici di base, monitoraggio parametri.
- g) **Servizio di riabilitazione:** è presente un fisioterapista cinque ore alla settimana che effettua riabilitazione alle utenti non autosufficienti .
- h) **Parrucchiera e Pedicure-** La Casa offre il servizio di parrucchiere e di pedicure una volta al mese; le ospiti che necessitano di interventi ulteriori provvedono personalmente.
- i) **Lavanderia-** La Casa cura il lavaggio della biancheria intima delle ospiti convenzionate con il Comune di Firenze, per altri indumenti provvede la famiglia o un servizio esterno a pagamento.

4.4 Servizi generali

- a) **Sale da pranzo-** La struttura è dotata di una sala da pranzo
- b) **Sale polivalenti-** Esistono due sale di soggiorno utilizzate anche per tv, animazione ricevimento famiglie, riabilitazione.
- c) **Cappella-** La Casa dispone di una Cappella per le funzioni religiose.
- d) **Servizio bar-** E' a disposizione una macchina per la degustazione di caffè.
- e) **Giardino interno-** La Casa dispone di un giardino interno comodamente praticabile dalle ospiti.
- f) **Servizio telefonico-** Negli spazi comuni sono installati due apparecchi di cui: un telefono pubblico per chiamate esterne; un telefono con linea in entrata per ricevere chiamate, esclusivo per le ospiti (AG.02.02.07).
- g) **Servizio in occasione di ricovero in ospedale-**Nel caso di ricovero improvviso la struttura si impegna a organizzare il trasporto d'urgenza, a fornire i documenti necessari, ad avvertire i parenti.
- h) **Trasporto -** Per visite mediche esterne la R.A. si avvale di una associazione di volontariato che offre trasporto e accompagnamento.

5 Servizio Religioso-

Il sabato un Padre benedettino olivetano celebra la S.Messa. Il parroco di S. Maria a Settignano interviene per le celebrazioni e funzioni in occasione delle maggiori festività. Inoltre, le ospiti autosufficienti hanno la possibilità di partecipare alle celebrazioni nella parrocchia.

Tre giorni alla settimana sono presenti in struttura due suore (AG.03.05.05).

6 Modalità di accesso e erogazione del servizio

L'accesso al servizio per gli utenti in convenzione e' regolato dall'articolo 16 della convenzione tra strutture e sda, dal regolamento e dalla carta dei servizi della struttura.

L'utente, o chi per essa, sia privato che in convenzione, contatta la struttura e prende accordi con l'infermiere professionale e il responsabile di struttura.

I documenti da presentare all'ammissione sono elencati nell'all. _____

La direzione consegna copia del regolamento e della carta dei servizi

L'utente o chi per esso sottoscrive il contratto d'impegno e firma il consenso al trattamento dei dati ai sensi della legge sulla privacy.

All'ingresso viene effettuata un'intervista (AG.02.01.01).

7 Costi

La retta di base per la quota sociale viene stabilita periodicamente dall'Amministrazione Comunale con la quale la struttura ha una convenzione per un numero di 13 posti letto.

La quota sanitaria per i non autosufficienti, per 8 posti letto, è stabilita dalla Asl.

Gli altri posti vengono gestiti privatamente.

8 Formazione del Personale

Il personale addetto all'assistenza è fornito da una cooperativa fiorentina che da anni svolge questo tipo di servizio sul nostro territorio. Tutto il personale addetto presso Casa Placci è formato secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente: legge sulla sicurezza dei lavoratori, decreto sull'igiene degli alimenti, formazione per lo svolgimento delle mansioni da effettuare.

Sia gli operatori che il personale amministrativo sono formati secondo la legislazione vigente in materia di privacy (AG.03.05.13).

9 Gestione del reclamo

I reclami da parte di ospiti e parenti possono essere rivolti alla direzione attraverso il modulo allegato alla carta dei servizi.

In caso di reclamo l'utente compila il modulo e lo presenta alla segreteria.

Successivamente alla presentazione del reclamo, la direzione pianifica l'azione di miglioramento specificando nel modulo data e firma e adotta i provvedimenti necessari tempestivamente e comunque non oltre i trenta giorni dal ricevimento dello stesso. L'utente riceve copia del reclamo (AG.03.06).

10 Giornata tipo

6,30-8,30	RISVEGLIO
8,30-9,00	COLAZIONE
9,00-11,40	ATTIVITÀ NEL SALONE
12,00-13,00	PRANZO
13,00,15,00	RIPOSO POMERIDIANO
15,30-16,00	MERENDA
16,00-18,30	ATTIVITÀ NEL SALONE
18,30	CENA
20,00-6,30	RIPOSO NOTTURNO

L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA TIENE CONTO DEI RITMI DI VITA E DELLE ESIGENZE DEGLI UTENTI.