


FONDAZIONE OPERA CASA ADELAIDE PLACCI
O.N.L.U.S.

RESIDENZA ASSISTITA
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Via Feliceto, 14
50135 Firenze

☎ 055 697253
 info@casaplacci.it

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è il documento che rappresenta i servizi erogati e le loro caratteristiche.

Rappresenta l'impegno della Fondazione Placci nei confronti degli utenti e delle loro famiglie.

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

Indice:

1. Presentazione
 - 1.1 Breve Storia
 - 1.2 Amministrazione e Dirigenza
 - 1.3 Struttura residenziale
 - 1.4 Organigramma
 - 1.5 Fini istituzionali e livelli di assistenza garantiti
- 2 Principi sull'erogazione del servizio
- 3 Missione
- 4 Ospitalità temporanea
- 5 Servizi offerti**
 - 5.1 Ufficio amministrazione
 - 5.2 Vitto
 - 5.3 Alloggio
 - 5.4 Servizio di pulizia e sanificazione ambiente
 - 5.5 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
 - 5.6 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
- 6 servizio religioso
- 7 modalità di accesso
- 8 dimissione
- 9 giornata tipo
- 10 retta
- 11 costi
- 12 formazione del personale
- 13 gestione del reclamo

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

1 PRESENTAZIONE

La Fondazione Opera Casa Placci è un'istituzione Cattolica privata (O.N.L.U.S.) con sede in via 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 Signori Placci.

Nel 1932 la Villa ne divenne la sede definitiva quando la Signora Adelaide Placci morì e donò la casa a questa 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:

- 4 persone dalla presidenza provinciale CIF (Centro Italiano Femminile).
- 1 persona nominata dall'arcivescovo di Firenze.
- 4 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 Feliceto, 14 Firenze

Posti letto per autosufficienti: n.10

Posti letto per modulo BIA : n.7

Posti letto per non autosufficienti: n.8

Tel e fax 055697253 - per utenti e parenti 055697447

indirizzo e-mail: info@casaplacci.it

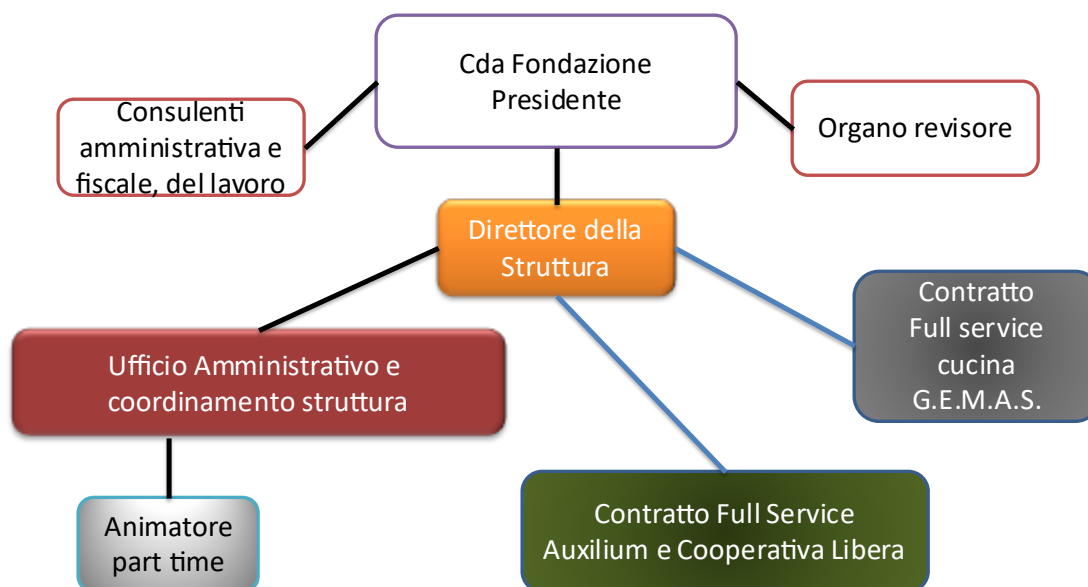
sito internet: www.casaplacci.it

Revisione n.1 del febbraio 2006 Revisione n.2 del settembre 2007 Revisione n.3 del marzo 2010 Revisione n.4 del gennaio 2023	Pag. 3 di 9
---	-------------

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

1.4 ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

Organigramma funzionale Fondazione Casa A. Placci



Il personale addetto all'assistenza è dotato di cartellino di riconoscimento.

1.5 FINI ISTITUZIONALI E LIVELLI ASSISTENZA GARANTITI

La Fondazione (art.2 Statuto della Fondazione Opera Casa A.Placci) 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 nell'erogazione della prestazione alla dottrina sociale della Chiesa Cattolica 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 nella quale 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.

Revisione n.1 del febbraio 2006 Revisione n.2 del settembre 2007 Revisione n.3 del marzo 2010 Revisione n.4 del gennaio 2023	Pag. 4 di 9
---	-------------

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

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 momento di sollievo alle famiglie che normalmente assistono queste persone e consentono loro di sostenere meglio nel tempo l'assistenza alla loro congiunta.

La Fondazione Placci, nell'assistere gli anziani auto e non autosufficienti, pone al centro dell'intervento la persona intesa come soggetto portatore di una propria cultura, valori, conoscenza, memoria ed affetti.

Ciò richiede alla Struttura dinamicità, flessibilità, adattabilità, elasticità nell'assistere l'anziano nella sua specifica individualità.

Qualsiasi attività è improntata al rispetto della libertà, dignità e individualità.

Per i non autosufficienti, il metodo di lavoro è di tipo progettuale e si articola in una prima fase di valutazione del bisogno e di introduzione nella struttura, mediante la formulazione di un progetto che prevede l'apporto di tutte le professionalità che svolgono assistenza (operatori, infermiere, medici, fisioterapista) e, dove è possibile, i famigliari. La verifica dei progetti è parte integrante e sostanziale del modello operativo e fa riferimento alla valutazione di efficacia ed efficienza del singolo intervento.

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

5 SERVIZI OFFERTI

5.1 Ufficio amministrazione

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00.

Il Servizio amministrativo gestionale garantisce alle Ospiti i seguenti supporti:

- amministrazione, portineria e posta, rapporti con i curatori\tutori legali dell'utente;
- servizio di custodia di valori e beni personali;
- ristorazione;
- lavanderia ;
- manutenzione;
- pulizia ambientale, riordino e sanificazione;
- religioso;
- parrucchiere e pedicure.

La referente per il comfort è la Sig.ra Maria Grazia Cavone.

5.2 Vitto

Revisione n.1 del febbraio 2006
Revisione n.2 del settembre 2007
Revisione n.3 del marzo 2010
Revisione n.4 del gennaio 2023

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

I pasti vengono confezionati in loco da un'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 08.00
- pranzo ore 12.00
- merenda ore 15.30
- cena ore 18.30

Il menù è suddiviso in quattro settimane, per ognuna delle quali sono previsti piatti diversi e variazioni stagionali. Infine il menù comporta sempre variazioni alternative per rispondere alle necessità delle ospiti ed ai loro desideri.

5.3 Alloggio

Le camere sono 11 così suddivise:

- n. 8 camere a 2 letti;
- n. 3 camere a 3 letti.

I bagni sono complessivamente n.8 così suddivisi:

- n. 6 bagni di cui 1 per disabili ai piani superiori
- n.2 bagni di cui 1 per disabili al piano terra.

Inoltre in tutte le camere sono presenti lavandini, armadi, cassettoni dotati di spazi personali per ciascun ospite.

E' promossa la personalizzazione degli ambienti .

L'assegnazione delle camere agli utenti tiene conto dei loro bisogni specifici.

5.4 Servizio di pulizia e sanificazione ambientale

Il servizio viene svolto giornalmente dalle ore 08.30 alle ore 13.30 e nel pomeriggio come da programma di lavoro.

5.5 Assistenza e cura della persona

- a) **Igiene della persona** – l'utente è aiutato e stimolato nell'esercizio dell'igiene personale e per lo svolgimento delle attività della vita quotidiana.
- b) **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.
- c) **Assistenza ai pasti** – le ospiti con minore autonomia psicomotoria vengono aiutate nella somministrazione dei pasti.
- d) **Animazione, socializzazione, attività ricreative, culturali ed artistiche**

L'attività di animazione è programmata previa rilevazione dei bisogni relazionali dell'Ospite, delle potenzialità residue e individuazione dell'obiettivo da raggiungere.

Personale addetto

- 1 animatrice tutte le mattine e tutti i pomeriggi

Le attività consistono in:

- Giochi di società, quali tombola, carte, e altro.
- Pomeriggi musicali, cinema, recitazione, con partecipazione attiva delle ospiti.
- Lettura di giornali con coinvolgimento delle ospiti nel commento dei fatti del giorno.

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

- Attività manuali: decoupage, lavori a maglia, decorazioni per le festività.
- Conversazione individuale .

Le attività di socializzazione esterna:

- Gite ed escursioni in Firenze e dintorni.
 - Accesso alla struttura a gruppi di volontari esterni per recite e cori.
- Le ospiti che lo desiderano vengono accompagnate per passeggiate e commissioni personali. E' disponibile inoltre una piccola libreria alla quale hanno accesso le ospiti.

e) Assistenza medica

L'assistenza medica viene erogata dai medici di base in collaborazione con il personale della R.A. / R.S.A. Per il contenimento: in caso di necessità, i parenti sono invitati a firmare il consenso al contenimento previa autorizzazione medica (AG.08.08.03).

In caso di urgenza nelle ore notturne e nei giorni festivi e prefestivi, l'assistenza medica è assicurata dal servizio di continuità assistenziale territorialmente competente (118 e guardia medica).

f) Assistenza infermieristica:

E' garantita la presenza dell'infermiere professionale tutti i giorni dalle 7,00 alle 19,30 con le seguenti mansioni:

- somministrazione della terapia farmacologia
- prenotazione visite e relativa organizzazione trasporti
- gestione dei farmaci
- prelievi ematici
- aggiornamento della documentazione in uso nella struttura
- medicazioni eventuali
- monitoraggio parametri.
- rapporti con i medici di base
- altre attività professionali in relazione ai singoli bisogni delle Ospiti.

g) Servizio di riabilitazione : servizio rivolto alle utenti non autosufficienti per 6 ore alla settimana.

Le prestazioni di assistenza riabilitativa (per non autosufficienti) prevedono:

- individuazione degli interventi e delle prestazioni riabilitative appropriate in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico e in base alle prescrizioni terapeutiche concordate;
- elaborazione di programmi di riabilitazione.

h) Parrucchiera e pedicure: la Casa offre il servizio di parrucchiere e 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, per altri indumenti provvede un servizio esterno a pagamento.

5.6 SERVIZI GENERALI

- a) **sale da pranzo** – la struttura è dotata di una sala da pranzo
- b) **sale polivalenti** – sono a disposizione delle utenti due sale di soggiorno utilizzate anche per tv, animazione ricevimento famiglie, riabilitazione.
- c) **Cappella** – la Casa dispone di una Cappella per le funzioni religiose.

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
-------------------	-------------------	-----

- d) **Servizio bar** – è a disposizione una macchina per la degustazione di caffè.
- e) **Giardino interno** – la Casa dispone di un giardino interno con vista panoramica su Firenze, comodamente praticabile dalle
- f) **Servizio telefonico** – negli spazi comuni è installato un telefono con linea in entrata per ricevere chiamate, esclusivo per le ospiti oltre alla possibilità di effettuare videochiamate con l'utilizzo del Tablet dedicato.
- 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 Struttura si avvale di un' associazione di volontariato che organizza trasporto e accompagnamento.

6 SERVIZIO RELIGIOSO

Il sabato mattina un Sacerdote 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. Alle ospiti che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose, che possono avvenire sia in Struttura sia all'esterno con le comunità di fede presenti sul territorio di riferimento, nel rispetto della libertà e dignità delle altre ospiti.

7 MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso al servizio per gli utenti in convenzione è regolato dall'articolo 16 della convenzione tra strutture e SdS, 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 sono elencati nel modulo "documenti da presentare per l'ammissione". Vengono consegnate copie 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.

8 DIMISSIONE

La dimissione dell' Ospite dalla RSA deve essere comunicata alla Direzione con un preavviso di 15 gg. In mancanza di preavviso l'Ospite sarà comunque tenuto a corrispondere la retta per i giorni non preavvisati. La dimissione può essere chiesta dall'Ospite, dalla struttura o valutata dai servizi sociali competenti per territorio. Per gli utenti in convenzione sono concordate con i servizi territoriali e con i parenti o loro curatori.

La Struttura comunica ai servizi competenti l'avvenuta dimissione e/o decesso dell'assistito nel termine di 1 giorno lavorativo dalla cessazione delle prestazioni e aggiorna contestualmente il portale regionale.

La dimissione degli assistiti, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela, deve essere concordata con servizi competenti, coinvolgendo nella decisione l'interessato stesso o suo legale rappresentante, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

a) nei casi di variazione dello stato di salute dell'assistito certificato dalla UVM che determini la necessità di diversa tipologia di ricovero;

Revisione n.1 del febbraio 2006 Revisione n.2 del settembre 2007 Revisione n.3 del marzo 2010 Revisione n.4 del gennaio 2023	Pag. 8 di 9
---	-------------

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
b)per manifesta, grave e perdurante incompatibilità dell'assistito o dei suoi familiari con l'ambiente della residenza e/o con gli altri assistiti, comprovata da relazione del Direttore della struttura;		
c)per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale del titolo d'acquisto a carico dell'assistito con presa in carico da parte dei servizi competenti, comprensiva dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale.		

9 GIORNATA TIPO

Le attività si svolgono nel rispetto delle esigenze e degli stili di vita consolidati delle Ospiti .

Sonno, riposo, abbigliamento, igiene, alimentazione, autonomie motorie, capacità sensoriali, problematiche sanitarie e di pertinenza infermieristica, interessi e stili di relazione sono costantemente monitorati per mezzo degli opportuni strumenti tecnici di lavoro.

Sono facilitati i rapporti con la famiglia e con la rete amicale .

All'interno della struttura sono disponibili spazi dedicati ad incontri e colloqui con parenti e amici .

- DALLE ORE 07.00 ALLE ORE 08.00 RISVEGLIO
- DALLE ORE 08.00 ALLE ORE 09.00 COLAZIONE
- DALLE ORE 09.00 ALLE ORE 11.40 ATTIVITA' NEL SALONE
- DALLE ORE 12.00 ALLE ORE 13.00 PRANZO

FONDAZIONE PLACCI	CARTA DEI SERVIZI	C.S
<ul style="list-style-type: none"> ➤ DALLE ORE 13.00 ALLE ORE 15.30 RIPOSO POMERIDIANO ➤ DALLE ORE 15.30 ALLE ORE 16.00 MERENDA ➤ DALLE ORE 16.00 ALLE ORE 18.30 ATTIVITA' NEL SALONE ➤ ALLE ORE 18.30 CENA ➤ DALLE ORE 20.00 ALLE ORE 07.00 RIPOSO NOTTURNO 		

10 RETTA

Entro il 5 di ogni mese gli utenti o chi per essi, effettuano il pagamento della retta nelle seguenti modalità:

- con bonifico bancario;
- con assegno;
- in contanti.

La segreteria rilascia fattura.

Le rette possono riferirsi ad utenti paganti in proprio o utenti in convenzione. in ambedue i casi vengono stabilite secondo le modalità' indicate nella convenzione tra Casa Placci e SDS di Firenze, al momento dell'ammissione.

Gli utenti lasciano mensilmente un fondo cassa per le spese personali e non comprese nella retta. Tali spese sono registrate su apposita scheda e rendicontate all'utente.

11 COSTI

La retta di base per la quota sociale viene stabilita dal consiglio di Amministrazione e dall'amministrazione comunale con la quale la struttura ha una convenzione per un numero di 10 posti letto per Autosufficienti. La quota sanitaria per i non autosufficienti, per n.15 posti letto, è stabilita dal sistema Sanitario Regionale e la AUSL.

12 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale addetto all'assistenza e infermieristica è fornito dalla Cooperativa Sociale Libera/ Studio Auxilium/Auxilium Srl STP . Il personale operante presso Casa Placci è formato secondo quanto richiesto dalla legislazione vigente inerente la legge sulla sicurezza dei lavoratori, decreto sull'igiene degli alimenti, formazione per lo svolgimento delle mansioni da effettuare. Gli operatori e il personale amministrativo sono formati secondo la legislazione vigente in materia di privacy .

13 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 .

La carta dei servizi viene consegnata agli utenti all'ingresso e a chiunque ne faccia richiesta.

Revisione n.1 del febbraio 2006 Revisione n.2 del settembre 2007 Revisione n.3 del marzo 2010 Revisione n.4 del gennaio 2023	Pag. 10 di
---	------------