

*CARTA DEI SERVIZI*  
*RSA VILLA SAN BERNARDINO*

Presentazione

1 RSA Villa San Bernardino

- Dove siamo
- La struttura
- I nuclei e le camere

2 L'organizzazione del servizio

- Mission
- Vision
- Principi organizzativi
- Servizi offerti
- Personale
- Volontariato
- Giornata tipo

3 Modalità di accesso e dimissioni

- Domanda di accesso
- La fase dell'inserimento

- Dimissioni

4 Rette

5 Adempimenti

- Sicurezza
- Privacy

6 Suggerimenti e Reclami

Allegati: Organigramma

Prospetto delle rette

Modulo suggerimenti o reclami

**Presentazione**

Il complesso immobiliare delle Ville è stato costruito dalla Società di Esecutori di Pie Disposizioni agli inizi del 1900 con destinazione sanitaria. Dal 2002 al 2008 è stato completamente ristrutturato per la finalità di accoglienza ed assistenza di persone anziane, utilizzando lasciti di generosi benefattori pervenuti nel tempo. La Società di Esecutori di Pie Disposizioni, associazione senese di antichissima origine impegnata in una plurisecolare attività di assistenza ispirata alla tradizione cristiana, è proprietaria e provvede alla gestione del complesso senza finalità di lucro, in ottemperanza allo scopo istituzionale di eseguire le volontà dei benefattori con il perseguimento di attività di utilità e solidarietà sociale. I fini istituzionali previsti dallo Statuto e dai regolamenti, sono i seguenti:

“La Società di Esecutori di Pie Disposizioni – organizzazione non lucrativa di utilità sociale ai sensi dell’art. 10 del D. Lgs. 4 dicembre 1997 n. 460 e successive modificazioni ed integrazioni – è un’associazione di natura giuridica privata, che trae origine dall’antica Compagnia dei Disciplinati o della Madonna sotto le Volte dello Spedale di Siena. [...]. L’Associazione ha per oggetto precipuo la esecuzione della volontà dei benefattori attraverso il perseguimento di scopi di utilità e solidarietà sociale, senza scopo di lucro [...]” (Art. 1 St.).

“La finalità dell’assistenza sociale e socio sanitaria è realizzata prioritariamente tramite la gestione del complesso residenziale socio sanitario per anziani in Siena – Via Piccolomini, denominato “Le Ville di Porta Romana”, destinato all’accoglienza in misura prevalente di persone non autosufficienti per disabilità fisiche, cognitive sensoriali e, comunque, di soggetti svantaggiati in ragione di condizioni di salute, economiche, sociali o familiari. Questa iniziativa rappresenta la prosecuzione del tradizionale, secolare impegno del Sodalizio nella assistenza alla persona, attuato fin dalle antiche origini grazie ai lasciti di privati benefattori” (Art. 47 Reg.).

Il complesso delle Ville di Porta Romana comprende:

- la Residenza Sanitaria Assistenziale "Villa San Bernardino" per l'ospitalità di persone non autosufficienti;
- la Residenza Assistita "Villa I Lecci" per l'ospitalità di persone autosufficienti.

Le due strutture sono state autorizzate al funzionamento con Atto Dirigenziale della Direzione Servizi Sociali del Comune di Siena 22/10/2008 SE N.2844. e verifica dei requisiti per l'autorizzazione in data 15/04/2021

Fa parte del complesso di proprietà della Società di Esecutori di Pie Disposizioni anche il Centro Diurno per malati di Alzheimer "Villa Le Rose", gestito dal Comune di Siena.

## 1. RSA VILLA SAN BERNARDINO

### Dove siamo e come raggiungerci

Gli edifici del complesso residenziale "Le Ville di Porta Romana" sono situati in Siena, Via Piccolomini n.1-3 (Villa I Lecci) e 2-2a (Villa San Bernardino) e sono immersi in un'area verde di circa un ettaro ai due lati della trecentesca Porta Romana, che costituisce l'accesso al centro storico dalla parte sud di Siena.

Il complesso è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, sia con l'auto privata.

Mezzi pubblici: autobus urbano e suburbano TRAIN linea n 2, n. 5 n.36, n.51 e n. 57

Auto privata:

per chi proviene dalla superstrada Firenze Siena: uscita Siena Sud e quindi direzione Porta Romana

per chi proviene dalla superstrada Grosseto Siena: uscita Siena Sud e quindi direzione Porta Romana

per chi proviene dalla superstrada Bettolle Siena: uscita Siena e quindi direzione Due Ponti, Porta Pispini, Porta Romana.

Contatti:

- Amministrazione, Direzione e Ufficio Relazioni con il Pubblico : Tel. 0577/382652/3– 0577/382651  
Fax 0577/382753 e mail: residenze@villeportaromana.com
- Servizi Assistenziali: Tel 0577/ 382653 Fax.0577/382666
- Portineria e centralino: Tel 0577/382799

Sede legale della Società di Esecutori di Pie Disposizioni: Via Roma n. 71 – 53100 Siena Tel. 0577/284300

### • La struttura

"Villa S. Bernardino" è una Residenza Sanitaria Assistenziale con le caratteristiche organizzative e funzionali prescritte dalla vigente legislazione ed è accreditata ai sensi della L. R. 29 dicembre 2009 n. 82.

La residenza può accogliere un numero massimo di 42 ospiti, si sviluppa su tre piani (seminterrato, terra, primo) serviti da ascensori ed è organizzata in tre nuclei .

E' dotata dei seguenti locali:

- n. 22 camere, di cui n. 2 singole con bagno, 4 con due letti in stanze separate e bagno in comune e n. 16 a due letti con bagno;
- sala da pranzo;
- locali di soggiorno e per attività occupazionali con angolo bar, cucina terapeutica attrezzata, cucinetta di nucleo, piccola libreria;
- uffici direzionali, amministrativi e portineria;
- ambulatori;

- palestra attrezzata per attività di fisioterapia;
- bagni assistiti (con doccia, barella/doccia, vasca);
- cappella per le funzioni religiose;
- locale per parrucchiere e pedicure;
- lavanderia, stireria, guardaroba;
- locali economici;
- locali ad uso del personale;
- cappella del commiato con relativi servizi.
- spazio per visite parenti in epoca covid nei pressi della portineria

I piccoli soggiorni a piano terra ed al primo piano sono particolarmente dedicati ad incontri riservati degli ospiti con i propri familiari e conoscenti.

Nel piano secondo (sottotetto) spazi aggiuntivi sono destinati al guardaroba degli ospiti ed a servizi per il personale ed il volontariato.

La struttura è dotata di piazzali, giardino attrezzato e di ampio terrazzo panoramico al piano primo. E' dotata altresì di parcheggio interno gratuito destinato ai visitatori e al personale.

Al piano terreno sono collocati distributori automatici di bevande calde e fredde e snacks.

Il complesso ha impianti centralizzati di climatizzazione e trattamento aria; è dotato di impianto di domotica implementabile per interventi integrativi di sicurezza e protezione personale. Il comfort ambientale è sottoposto a monitoraggio costante. E' designato un referente per le segnalazioni degli ospiti e / o dei loro parenti, il cui nome è esposto in bacheca. Per il mantenimento ottimale della struttura, degli impianti e delle attrezzature è programmato annualmente un

piano delle manutenzioni con azioni, obiettivi e tempi di realizzazione degli interventi.

#### • I nuclei e le camere

Le camere sono distribuite in tre nuclei, caratterizzati da un diverso colore delle finiture e degli ambienti. Il nucleo verde si trova al piano terreno (ala sinistra); il nucleo rosso ed il nucleo azzurro sono collocati al piano primo, rispettivamente nell'ala sinistra e nell'ala destra. Per favorire l'orientamento dell'ospite, ogni camera è identificata con un nome abbinato ad una immagine – tratta da quadri d'autore - collocata in prossimità dell'ingresso della camera stessa e che rievoca il colore del nucleo. Nelle camere si è cercato di armonizzare un arredo di tipo residenziale, tradizionale nelle forme e nei materiali scelti, con attrezzature idonee ad una assistenza funzionale e di tecnologia avanzata. Sono infatti presenti in ogni camera sollevatori a binario, un armadio a due ante ed un comodino per ospite, letti elettrici ad altezza variabile e con ruote a scomparsa, reti a quattro snodi con sistema di microstimolazione per la prevenzione di base delle lesioni da compressione, campanelli di chiamata per l'operatore. In ogni camera è presente un televisore con telecomando e possibilità di auricolari; ad ogni ospite è assegnato un telefono personale con numero diretto per le chiamate dall'esterno (il numero di telefono senza prefisso 382 identifica anche il posto letto) e abilitato alle chiamate verso telefoni fissi del territorio nazionale. Otto camere del nucleo azzurro sono dotate di impianto centralizzato di ossigeno e aspirazione.

Tutte le camere possono essere personalizzate con oggetti propri degli ospiti, con il limite del rispetto delle norme di prevenzione incendi ed infortuni nonché del rispetto degli spazi degli altri ospiti. Per ogni ospite in una piccola lavagnetta posta a capo del proprio letto sono individuate le principali caratteristiche di personalità



in modo che gli operatori che se ne prendono cura abbiano sempre presente ciò che caratterizza il “concetto del sé della persona”

## CAP. 2 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### • Mission

Villa San Bernardino è una residenza sanitaria assistenziale con le caratteristiche organizzative e funzionali prescritte dalla vigente legislazione per l'autorizzazione al funzionamento ed in possesso dei requisiti generali e specifici previsti dalle norme sull'accreditamento. L'operato della RSA Villa San Bernardino è finalizzato al perseguimento delle migliori condizioni di benessere fisico, psichico, relazionale, culturale (valutazione dell'IO culturale in entrata) degli ospiti, e garantisce la promozione e lo sviluppo della cultura della accoglienza ospitale; persegue inoltre, la cura e l'accompagnamento in ogni fase della esistenza della persona accolta, in un ambiente quanto più vicino a quello domestico e familiare. Nell'ottica della presa in carico globale, la metodologia di lavoro si fonda sulla collaborazione e integrazione tra le diverse competenze professionali, sanitarie e sociali, che costituiscono l'equipe assistenziale della residenza.

### • Vision

L'Istituzione residenziale tende a promuovere e mantenere la cultura della ospitalità volta a far sentire l'Ospite come se fosse a casa sua. Obiettivo a lungo termine è dunque quello di far cambiare la percezione della persona anziana che entra in residenza da Ospite, a “padrone di casa”.

### • Principi organizzativi

Coerentemente con la *mission* e la *vision* il modello organizzativo applicato nella struttura si ispira ai principi del *primary nursing*, ritenuti i più idonei a garantire la qualità, la personalizzazione e la globalità dell'intervento assistenziale.

Dopo una prima valutazione a breve termine, entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite nella struttura, viene elaborato un piano di assistenza personalizzato (PAP), sulla base della valutazione della storia di vita dell'anziano, delle sue attuali condizioni funzionali, cognitive, psicologiche e, quindi, delle necessità terapeutiche rilevate, delle aspettative e delle aspirazioni espresse dall'ospite stesso e/o dai suoi familiari. Viene inoltre valutato l'IO culturale per assicurare così interventi mirati ad un inserimento adeguato e nel rispetto della cultura di provenienza. La valutazione è effettuata dalla équipe multidisciplinare (infermiere di riferimento, assistenti di base di riferimento, fisioterapista, educatore professionale, coordinatore infermieristico).

Il PAP è sottoposto a verifica e revisione da parte della medesima équipe almeno ogni sei mesi, ed ogni qualvolta si determini un nuovo bisogno. Al PAP consegue la scheda di pianificazione per la gestione del processo assistenziale quotidiano e nel rispetto dei tempi degli obiettivi individuati. Sia la prima elaborazione che le verifiche successive sono partecipate e discusse con l'ospite e/o con i suoi familiari o rappresentanti legali e con il Medico di Base.

Gli interventi assistenziali sono appunto pianificati in base agli obiettivi di recupero o mantenimento individuati nel PAP e attuati con il coordinamento dei servizi sociali e sanitari della struttura.

In caso di ricovero, la struttura fornisce all'Ospedale una sintesi clinica dell'ospite con le informazioni sanitarie utili e la relazione di dimissione infermieristica per rimanere in contatto con l'ospedale stesso, per monitorare il decorso della malattia

e adeguare di conseguenza il piano di assistenza personalizzato al rientro, al fine di garantire la continuità terapeutica.

• **Servizi della struttura**

- **Assistenza medica**

Lo stato di salute delle persone ospitate rimane in carico ai Medici di Medicina Generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale, liberamente e fiduciarmente scelti dagli assistiti, come previsto dalla normativa regionale. I MMG hanno accesso alla struttura sia in forma programmata, secondo il calendario da ciascuno di essi predeterminato in base alle condizioni cliniche e al numero di assistiti presenti nella stessa struttura., sia su chiamata per le necessità segnalate dall'Infermiere.

- **Assistenza infermieristica**

L'assistenza infermieristica è garantita dall'Infermiere, che è figura di riferimento responsabile unico della assistenza generale nelle 24 ore, ed è disciplinata dal D.M. 739/1994 (profilo professionale dell'infermiere) dal nuovo codice deontologico e dagli ordinamenti didattici. L'Infermiere è autonomo nell'esercizio assistenziale infermieristico, collabora con il Medico di Medicina Generale assicurando la corretta applicazione delle prescrizioni terapeutiche. Gestisce e valuta l'intervento assistenziale ed affida agli operatori di supporto i compiti afferenti ai loro profili professionali. Attiva l'assistenza medica in caso di necessità, organizza il trasporto per visite/prestazioni sanitarie o per ricovero ospedaliero, cura l'approvvigionamento e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico curante, avverte i familiari o il legale rappresentante dell'assistito in caso di malattia, ricovero ospedaliero, infermità o pericolo di vita. Garantisce il rispetto di eventuali diete prescritte dal medico curante, rileva in

autonomia i bisogni assistenziali e li soddisfa. L'infermiere di riferimento è il detentore delle informazioni riguardanti gli ospiti a lui affidati e provvede alla trasmissione totale o parziale di tali informazioni agli infermieri associati. Redige i PAP e i piani di lavoro, valuta la qualità e l'appropriatezza dell'assistenza fornita, tiene i rapporti con i MMG e i familiari relativamente agli ospiti di propria competenza.

- **Assistenza di coordinamento infermieristico**

L'Infermiere Coordinatore supervisiona la redazione, l'aggiornamento periodico e l'attuazione dei piani di assistenza personalizzati, della pianificazione e delle sue integrazioni; inoltre, supervisiona le attività di tutti gli operatori. Cura gli aspetti formativi a partire dai bisogni formativi, motivazionali e relazionali del personale addetto all'assistenza. Assicura l'acquisizione del consenso informato da parte degli ospiti nei casi prescritti; aggiorna il registro degli eventi avversi e adotta iniziative per la prevenzione; aggiorna il registro delle vaccinazioni anticovid 19.

- **Assistenza diretta alla persona**

E' erogata nell'arco delle 24 ore dalle figure professionali (addetto alla assistenza di base/ OS/OSSS) previste dalle vigenti norme. E' svolta con osservanza dei piani di lavoro per quanto riguarda l'assistenza diretta di base e si conforma ai piani di assistenza personalizzati. E' diretta a soddisfare i bisogni primari della persona ed a contribuire al suo benessere nel massimo rispetto possibile dei ritmi di vita e delle abitudini della persona stessa.

La struttura assicura l'assistenza agli ospiti in risposta ai loro bisogni e con osservanza di quanto previsto dalle normative regionali. In casi eccezionali, qualora si renda necessario, gli ospiti o i loro familiari possono attivare anche una assistenza privata svolta da persone da loro incaricate, previa autorizzazione della



Direzione. Gli incaricati devono indossare apposita divisa, essere identificati con cartellino di riconoscimento e non devono interferire in alcun modo con lo svolgimento delle attività socio sanitarie e generali della struttura.

#### **-Attività educativa – animativa – occupazionale**

E' svolta da personale qualificato che, ai fini del recupero e mantenimento delle capacità delle persone ospitate, contribuisce alla redazione del PAP con particolare riferimento alla ricostruzione del vissuto e della personalità dell'ospite, collabora al perseguimento degli obiettivi mediante programmi di socializzazione e attività occupazionali, educative e ricreative, organizza iniziative in collaborazione con enti, associazioni, organismi del territorio. Assicura progetti formativi volti al raggiungimento di un adattamento efficace alla istituzionalizzazione.

#### **- Riabilitazione fisioterapica**

E' attuata da tecnici abilitati che svolgono, nella palestra attrezzata della residenza o presso il letto dell'ospite, gli interventi previsti dai piani assistenziali personalizzati o prescritti dal medico per la prevenzione, il recupero e il mantenimento della funzionalità motoria. La pianificazione mensile dei trattamenti dei singoli ospiti è esposta in bacheca ed è comunque rintracciabile nel PAP di ogni ospite.

#### **- Segretariato sociale**

Consiste nell'assistenza e aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative interne. E' un servizio volto ad aiutare l'ospite e/o i suoi familiari nella predisposizione dell'ingresso, o, durante il soggiorno, nell'assolvimento di adempimenti amministrativi, quali ad esempio il cambio di residenza.

#### **- Parrucchiere e pedicure**

Queste attività sono prestate da operatori qualificati nell'apposito locale, secondo la programmazione esposta. Sono incluse nella retta una seduta di parrucchiere, comprensiva di taglio e piega, ed una seduta di podologo effettuate mediamente ogni mese. Ulteriori prestazioni possono essere erogate su richiesta degli ospiti con rimborso dei costi relativi, secondo le tariffe esposte in bacheca.

La rasatura della barba, per i signori, è effettuata dal personale di assistenza.

#### **-Servizio ristorazione**

I pasti sono preparati direttamente nell'ampia e ben attrezzata cucina centralizzata dell'attigua Villa I Lecci, secondo menù compilati in collaborazione con il dietologo e approvati dalla Asl, che si articolano in quattro settimane e variano a seconda della stagione (estiva o invernale).

E' prevista la preparazione di piatti tipici e di menù particolari per le festività.

La giornata alimentare si compone di colazione, pranzo, merenda, cena. La colazione prevede la scelta tra latte, caffè, caffè e latte, thè e tra biscotti o fette biscottate con marmellata o miele. A metà mattinata sono somministrate, a tutti gli ospiti, bevande a scelta (succhi di frutta, thè, orzo, latte) per favorire la corretta idratazione.

La merenda prevede la scelta tra thè, yogurt, budino, succo di frutta e tra biscotti, frutta fresca, merendina o prodotto da forno salato. Il pranzo e la cena prevedono un primo piatto a scelta tra un piatto principale ed almeno quattro alternative fisse, un secondo piatto a scelta tra un piatto principale ed almeno quattro alternative fisse, un contorno, frutta fresca e/o cotta o dessert/gelato, pane o grissini; il dolce ogni domenica. Il pranzo e la cena sono accompagnati da acqua, naturale o gassata, e da vino (qualora non sconsigliato da prescrizioni mediche e nei limiti stabiliti dal

dietologo). Il vino e l'olio per condimento ai tavoli sono prodotti direttamente nelle aziende agricole di proprietà della Società di Esecutori di Pie Disposizioni.

Una volta al mese viene festeggiato il compleanno degli ospiti nati nel mese stesso.

Sono attuate diete personalizzate su prescrizione medica.

Tutti i pasti sono serviti nella sala pranzo della struttura oppure, solo in caso di effettive e specifiche necessità, nella camera dell'ospite.

#### **-Altri servizi Alberghieri**

La struttura offre tutti i servizi alberghieri (pulizia giornaliera e manutenzione ambienti interni ed esterni, riscaldamento, climatizzazione estiva, trattamento aria, lavanderia e guardaroba della biancheria piana e degli indumenti personali degli ospiti). Il comfort ambientale è particolarmente curato. Nella retta sono comprese le chiamate dal telefono personale dell'ospite verso telefoni fissi nel territorio nazionale.

#### **-Servizio religioso**

Nella residenza viene svolto, per gli ospiti di fede cristiana, il servizio religioso con disponibilità di cappella dedicata. E' comunque garantito il rispetto di tutte le confessioni religiose e l'accesso dei rispettivi ministri.

#### **• Organigramma – Personale**

Gli organi della Società di Esecutori di Pie Disposizioni (Consiglio Generale, Consiglio Esecutivo, Rettore, Segretario Generale), con la ripartizione di competenze stabilita dalle norme statutarie e dai regolamenti, approvano la programmazione organizzativa e finanziaria, le rette ed i rimborsi per l'ospitalità, gli atti di straordinaria amministrazione, i regolamenti, i contratti. Il Segretario

Generale esercita la sorveglianza sulla esecuzione degli indirizzi fissati dagli organi, la vigilanza sugli adempimenti amministrativi, il controllo di gestione.

Il Direttore ha la responsabilità della gestione della struttura, ne pianifica l'attività per il raggiungimento degli obiettivi approvati dagli organi della Società; è responsabile della organizzazione secondo i criteri assegnati ed emana direttive e disposizioni per l'attuazione dei regolamenti; controlla e valuta tutte le attività, comprese quelle esternalizzate; vigila sull'attuazione dei piani di assistenza individuali, è garante della qualità dei servizi offerti; è il referente dei rapporti con i familiari e gli assistiti, nonché dei rapporti con i servizi sociosanitari e le comunità locali; nei casi di necessità, attiva le procedure per la nomina dell'amministratore di sostegno ai sensi dell'art. 406 c.c.. E' coadiuvato da uno staff con funzioni consultive nei settori sanitario, sociale, organizzativo.

Il Coordinatore generale garantisce la continuità dei servizi, organizza i turni ed i piani di lavoro e le sostituzioni in caso di assenza; esercita la supervisione degli operatori; raccorda i servizi della struttura e ne cura i flussi informativi; assicura che tutti gli operatori posseggano il titolo professionale richiesto;

Gli uffici amministrativi svolgono gli adempimenti pertinenti alle loro funzioni ed in particolare curano le procedure di ammissione, la gestione delle rette, la custodia dei valori, l'esecuzione degli interventi di manutenzione, il collegamento con l'amministrazione centrale.

L'organigramma è allegato alla Carta dei servizi.

E' assicurato il rispetto dei contratti collettivi di lavoro per tutti gli operatori presenti nella residenza, sia per quelli direttamente dipendenti dalla Società Esecutori Pie Disposizioni, sia per quelli delle imprese fornitrici di servizi.

La formazione nella forma periodica, obbligatoria e di aggiornamento continuo rappresenta un fondamentale strumento allo scopo di garantire un miglioramento costante delle conoscenze, delle abilità, dei comportamenti degli operatori e



stimolare la motivazione al lavoro e la responsabilizzazione, anche ai fini della prevenzione del turn over.

Per facilitare l'identificazione del personale, ogni operatore addetto all'assistenza ed ai servizi generali ha esposto il proprio cartellino di riconoscimento con indicazione del nome e cognome e della qualifica. Inoltre, le divise sono così differenziate:

Infermieri:	pantaloni bianchi e giacca	azzurra
Assistenti di base:	“ “ “	verde
Fisioterapisti:	“ “ “	gialla
Animatori:	“ “ “	arancio
Addetti alle pulizie:	“ “ “	rossa

#### • Volontari e tirocinanti

La R.S.A. “Villa S. Bernardino” promuove la collaborazione delle Associazioni di volontariato del territorio per lo svolgimento di attività integrative o complementari agli apporti professionali assicurati al suo interno.

I volontari prestano la loro opera a titolo gratuito, esclusivamente per fini solidaristici. Sono tenuti a coordinare la propria attività con quella degli operatori dei servizi cui sono destinati, a rispettare i regolamenti della struttura, le norme sulla riservatezza dei dati personali nonché a mantenere il massimo riserbo su tutto ciò di cui vengono a conoscenza durante lo svolgimento della propria attività.

La Società di Esecutori di Pie Disposizioni accoglie presso le strutture del complesso delle Ville di Porta Romana tirocini di formazione ed orientamento per studenti e neo laureati nelle professioni sociali e sanitarie (infermieri, fisioterapisti,

logopedisti, assistenti sociali) in base a convenzione con l'Università degli Studi di Siena.

I volontari ed i tirocinanti sono identificabili mediante cartellino di riconoscimento.

#### • Giornata tipo

La giornata inizia con la valutazione del piano assistenziale da parte degli infermieri che delegano l'igiene e la mobilitazione al personale addetto all'assistenza: per quanto possibile tali operazioni vengono effettuate rispettando i tempi e le abitudini di ciascun ospite. La somministrazione delle terapie e le eventuali medicazioni sono effettuate dall'Infermiere.

La colazione è servita dalle ore 8,30 circa, a seconda della stagione in sala pranzo o nella terrazza al piano primo.

Nella mattinata sono svolte le attività di fisioterapia individuale o di gruppo nell'apposita palestra, nonché le attività di animazione, educative e occupazionali all'interno dei vari ambienti della struttura, tra i quali un panoramico salone/veranda, dotato di impianto audio e TV, punto internet, cucina terapeutica. All'esterno, sono allestiti percorsi facilitati per passeggiate, punti di sosta con panchine e pergolati, aiuole rialzate per attività di giardinaggio. Il pranzo è servito alle ore 12, con menù precedentemente scelto tra le opzioni della giornata.

Dopo pranzo è prevista la possibilità, per chi lo desidera, di riposare o essere accompagnato a letto. Nel pomeriggio sono praticate ulteriori attività di animazione, occupazionali o di fisioterapia, individuali o in gruppi.

La merenda è servita alle 16,30 circa: quando la stagione lo permette può essere allestita in giardino.

La cena è servita alle ore 19, con menù precedentemente scelto tra le opzioni della giornata.



Dopo la consumazione della cena gli ospiti che lo desiderano vengono accompagnati nelle camere per il riposo notturno.

Durante il giorno, dalle ore 8 alle ore 20, sono gradite le visite dei familiari e conoscenti senza restrizioni di orario salvo il rispetto del momento di riposo e della privacy degli altri ospiti. Sono ammesse le visite da parte degli animali di affezione.

In adempimento di quanto previsto dalla normativa vigente in epoca Covid e anche a discrezione della Direzione, per motivazioni legate alla situazione epidemiologica del territorio e del contesto residenziale e finalizzate alla tutela della salute di ospiti e/o visitatori, potranno essere previste modalità più restrittive rispetto a quanto previsto nel punto precedente.

Per favorire e mantenere i rapporti con l'esterno, può essere autorizzata la consumazione di pasti nella struttura da parte di familiari o amici delle persone ospitate, con rimborso del costo. Vengono altresì organizzate uscite nella città e gite, partecipazioni ad iniziative e spettacoli sul territorio, nonché iniziative all'interno della struttura, aperte anche alla partecipazione del pubblico.

### CAP. 3 MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI

#### • Modalità di accesso

Per l'accesso alla Residenza - fatta eccezione per i beneficiari dei titoli di acquisto, per i quali operano le graduatorie pubbliche e le procedure previste dall'accordo contrattuale tra soggetti pubblici e gestori di strutture sociosanitarie accreditate - è sufficiente compilare un modello prestampato, disponibile presso gli uffici amministrativi in Via Piccolomini n. 2 e di Via Roma, 71. Gli uffici - aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30 e nel pomeriggio su appuntamento.

Il personale degli uffici è a disposizione per fornire informazioni anche telefoniche sulle modalità di compilazione della domanda e sui servizi offerti.

La domanda di ingresso è composta da una scheda anagrafica, che deve essere compilata dall'interessato o dai suoi familiari, e da una scheda sanitaria, da far compilare al medico di fiducia.

Può essere richiesta una ospitalità a tempo indeterminato, oppure a tempo determinato.

Le ammissioni temporanee avvengono su prenotazione e nei limiti dei posti disponibili, per periodi di norma non superiori a giorni 90, e nei seguenti casi:

- anziani non autosufficienti assistiti in famiglia per motivate esigenze dei componenti della famiglia stessa;
- anziani con bisogni socio-sanitari non risolvibili a domicilio nella attesa della predisposizione di un appropriato progetto assistenziale;
- anziani dimessi da presidi ospedalieri o strutture riabilitative, non immediatamente trasferibili a domicilio, che necessitino di convalescenza e/o riabilitazione;
- anziani con disturbi motori, che possano trarre giovamento da una temporanea ospitalità nella struttura.

Non sono ammesse persone con bisogni sanitari e assistenziali ai quali l'organizzazione della residenza non sia in grado di dare adeguata risposta e persone con disturbi comportamentali incompatibili con la vita in comunità. In merito alla sussistenza di tali requisiti decide una apposita commissione di valutazione.

Al momento dell'ingresso è sottoscritto, dall'ospite e da un garante, il contratto di ospitalità, con costituzione di un deposito cauzionale pari ad una mensilità della retta.

• **La fase dell'inserimento**

Il Direttore e l'Infermiere Coordinatore raccolgono dai familiari del futuro ospite, ove possibile, le prime informazioni sulla storia di vita, le abitudini, i bisogni, le attese, utili per facilitare l'inserimento, che rappresenta un momento particolarmente critico nell'esperienza di ogni nuovo ammesso. Viene inoltre consegnata ai familiari una lista degli effetti personali (biancheria e vestiario lavabili con macchine industriali, calzature ecc) da portare il giorno di ingresso nella struttura. E' possibile per l'ospite personalizzare i propri spazi all'interno della camera con oggetti o piccoli elementi di arredo.

Al momento dell'ingresso, l'anziano ed i propri familiari sono accolti dagli operatori preposti.

I familiari vengono incoraggiati a mantenere rapporti frequenti con il proprio caro e con gli operatori e sono invitati a rivolgersi ai diversi referenti presenti in struttura (Infermiere Coordinatore, Infermiere di riferimento, Direttore) per ogni richiesta o informazione ritenuta necessaria.

Tutte le informazioni relative al nuovo ammesso sono debitamente registrate. Viene compilata la cartella sanitaria integrata di cui alla delibera G.R.T. 597/2005. In presenza di sostanziali cambiamenti nello stato di salute o nel comportamento dell'ospite, su richiesta dell'interessato o per esigenze organizzative, durante il soggiorno potrà rendersi necessario un trasferimento di stanza.

La struttura non assume alcuna responsabilità sulle somme di denaro e/o oggetti di valore di proprietà degli ospiti e gestiti direttamente.

• **Dimissioni**

La dimissione volontaria dalla struttura va richiesta dall'ospite o chi per esso alla Direzione con apposita comunicazione scritta da presentarsi con un preavviso di

15 giorni; in caso contrario, sarà comunque addebitata la somma corrispondente alla retta giornaliera di detto periodo.

Fatta eccezione per gli ospiti ammessi in convenzione con l'A.USL – per i quali valgono le procedure di cui all'accordo contrattuale tra soggetti pubblici (ASL, Società della Salute) e gestori delle strutture socio sanitarie convenzionate - la dimissione può avvenire anche su iniziativa della Direzione del complesso e previa valutazione dell'apposita commissione come previsto dal regolamento interno, nel caso in cui vengano meno le condizioni prescritte per l'ammissione.

Con la dimissione si risolve il contratto di ospitalità. Gli effetti personali dell'ospite saranno riconsegnati, o qualora dovessero rimanere in giacenza presso la struttura, verranno custoditi presso i relativi depositi per un massimo di 30 giorni, scaduti i quali la residenza potrà ritenersi sollevata da qualsiasi responsabilità per la mancata restituzione.

La dimissione è accompagnata da una relazione infermieristica sui bisogni assistenziali che seguono alle condizioni psicofisiche, con particolare riferimento al decorso, ai problemi attivi ed alla terapia farmacologica in corso, corredata dalla copia degli esami ematici e strumentali eseguiti e dai referti delle visite specialistiche praticate, al fine di consentire una continuità dell'assistenza a domicilio o presso altre strutture.

**CAP. 4 RETTE**

La retta giornaliera è comprensiva di tutti i servizi e prestazioni sopra specificati (compresi materiali di medicazione di uso comune e presidi per l'incontinenza, ove non concessi a carico della A.USL) e deve essere corrisposta mensilmente in forma anticipata entro i primi dieci giorni di ogni mese su emissione di specifica



fattura. Le modalità di pagamento (addebito su conto corrente bancario o postale, versamento diretto mediante assegno circolare o bancario, bonifico bancario) vengono concordate con la Direzione.

Le rette sono determinate in corrispondenza con i costi, poiché la gestione non ha finalità di lucro.

Le rette possono subire modifiche in relazione alle variazioni dei costi dei fattori che incidono sulla loro formazione (personale, approvvigionamenti, manutenzioni ecc.).

La revisione avviene di norma annualmente; modificazioni in corso di anno possono essere stabilite solo per circostanze eccezionali, previa consultazione dei Servizi competenti. In ogni caso le variazioni di retta sono comunicate con congruo preavviso.

L'Ente gestore può stabilire una retta differenziata per i ricoveri temporanei..

La retta decorre dal giorno in cui il posto letto è formalmente assegnato e deve essere corrisposta fino a quando il posto letto o la stanza sono resi disponibili dall'ospite o dai propri familiari per una nuova assegnazione.

In caso di ricovero ospedaliero o assenza per motivi personali, il posto viene conservato con pagamento della retta. L'amministrazione può stabilire i casi in cui operano eventuali riduzioni.

Per i posti in regime privato, l'intera retta è a carico dell'interessato e/o di chi ne ha titolo.

Per i beneficiari dei titoli di acquisto, la quota sanitaria – determinata dalla Regione Toscana - è a carico del Servizio Sanitario Regionale e la quota sociale, stabilita dalla struttura, viene corrisposta in tutto o in parte dall'ospite e/o da chi ne ha titolo, secondo quanto stabilito dai regolamenti zonali in materia di compartecipazione ai costi delle prestazioni sociosanitarie. Per la relativa regolamentazione viene fatto rinvio alle norme di cui all'accordo contrattuale tra

soggetti pubblici (ASL e Società della Salute) e i gestori delle residenze socio sanitarie accreditate.

All'atto della cessazione del contratto sarà provveduto, entro trenta giorni, al conguaglio relativamente ad eventuali depositi per anticipazioni e per cauzione.

## **CAP. 5 ADEMPIMENTI**

### **• Sicurezza**

La struttura ottempera agli obblighi contenuti nella normativa riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura avendo predisposto idonea documentazione (documento di valutazione dei rischi, piano di emergenza ed evacuazione, registro dei controlli di impianti ed attrezzature antincendio), curando il costante aggiornamento dei documenti stessi, nonché la formazione obbligatoria e continua del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

E' predisposto un piano annuale di manutenzione sia per la struttura sia per tutti gli impianti, in modo da mantenere l'efficienza degli ambienti e prevenire il degrado.

### **• Privacy**

Ai sensi e per gli effetti del Reg.to UE 2016/679 il trattamento dei dati personali è improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza, previa informazione dettagliata all'interessato e previa acquisizione del consenso scritto nei casi previsti dalla legge. I dati acquisiti sono quelli necessari allo svolgimento delle attività ed alla erogazione dei servizi che

rientrano nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria, all'adempimento di obblighi previsti da leggi o regolamenti, anche in materia fiscale e contabile, all'espletamento delle procedure finalizzate all'ammissione dell'ospite nella struttura ed agli adempimenti connessi con il rapporto contrattuale eventualmente posto in essere.

## **CAP. 6 SUGGERIMENTI E RECLAMI**

L'amministrazione incentiva un rapporto diretto con l'ospite e con i suoi congiunti tramite incontri al bisogno e periodici; indiretti mediante questionari (almeno una volta all'anno), allo scopo di conoscere l'opinione sulla qualità dei servizi erogati e degli ambienti ed essere sempre aggiornata sulle esigenze degli assistiti.

A tale scopo viene costituito un comitato di rappresentanza delle persone accolte e/o dei loro rappresentanti, garanti o familiari, composto da massimo tre persone, che dura in carica un anno, con compiti di proposta, suggerimento, parere.

Segnalazioni, suggerimenti o reclami possono essere anche effettuati compilando il modulo allegato al presente documento - a disposizione presso gli uffici del complesso residenziale - ed inserendolo nell'apposito raccoglitore collocato nella struttura. Entro il termine massimo di trenta giorni verrà data risposta al reclamo ricevuto.

Le azioni di miglioramento intraprese a seguito dei reclami e suggerimenti ricevuti, nonché in base ai risultati dei questionari, verranno evidenziate in occasione degli incontri periodici con gli ospiti ed i familiari.

Il monitoraggio costante del livello qualitativo dei servizi, come percepito dagli utenti, consentirà la pianificazione di interventi migliorativi per giungere a livelli di gradimento sempre più vicini alle attese. E' inoltre attivo un servizio di relazioni con il pubblico assicurato dal Direttore di Struttura.

La presente carta dei servizi viene riesaminata ed aggiornata dalla Società di Esecutori di Pie Disposizioni Onlus ogni volta che si rende necessario per modifica dei servizi, dei requisiti e delle attività della struttura.



**ALLEGATI**

*Testo aggiornato dal Consiglio Esecutivo  
della Società Esecutori di Pie Disposizioni  
con deliberazione n. 36 del 24 novembre 2022*

### RETTE RSA VILLA SAN BERNARDINO

\*\*\*\*\*

• OSPITALITÀ A TEMPO DETERMINATO

RETTE GIORNALIERA PRO CAPITE:

€ 113,00

• OSPITALITÀ A TEMPO INDETERMINATO

RETTE GIORNALIERA PRO CAPITE:

€ 106,00

RETTE GIORNALIERA PRO CAPITE PER BENEFICIARI DI TITOLI

D'ACQUISTO:

QUOTA SANITARIA € 54,00

QUOTA SOCIALE € 57,00



Complesso Residenziale per Anziani "Le ville di Porta Romana"

RSA Villa S. Bernardino

MODULO RECLAMI

IL DESIDERO INOLTARE ALLA DIREZIONE DI VILLA SAN BERNARDINO IL SEGUENTE RECLAMO:

---

---

---

---

IL DESIDERO FAR GIUNGERE ALLA DIREZIONE DI VILLA SAN BERNARDINO IL SEGUENTE SUGGERIMENTO:

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_

Nome, cognome ed indirizzo (facoltativi) \_\_\_\_\_

N.B. Reclami e suggerimenti vengono presi in esame anche se redatti in forma anonima.

Resta inteso che i dati personali, se indicati, verranno custoditi con il rispetto delle norme sulla tutela della riservatezza e trattati al solo scopo di fornire una risposta in merito al reclamo o suggerimento presentato



