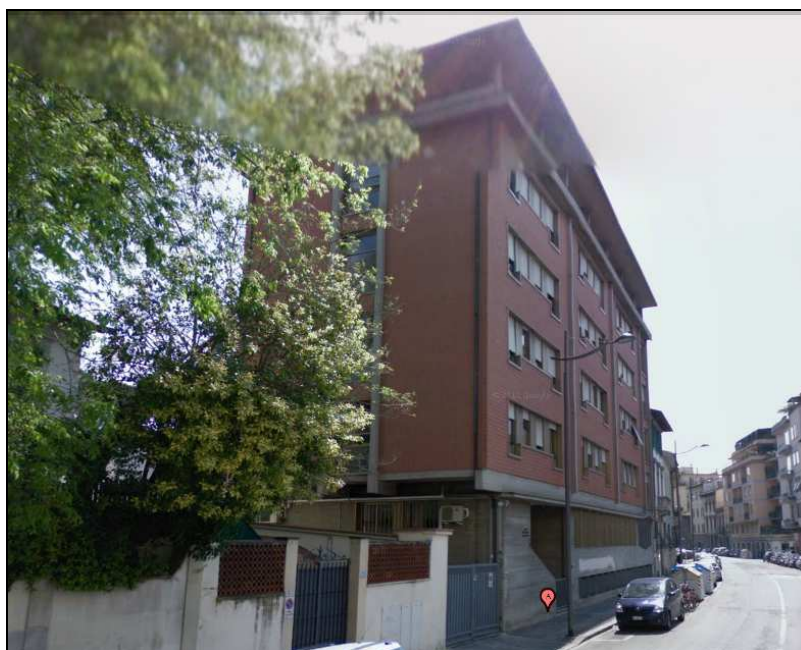


**RESIDENZA ASSISTITA  
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
ISTITUTO ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE  
VIA SCIPIONE AMMIRATO, 122 – 50136 FIRENZE**



# **CARTA DEI SERVIZI**

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale</i> <b>ANCELLE DEL S. CUORE DI</b> <b>GESÙ' AGONIZZANTE</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

### 1) **IDENTITA' DELLA STRUTTURA**

La Struttura denominata “Ancelle del Sacro Cuore di Gesù Agonizzante” è una **Residenza Assistita** destinata ad accogliere donne anziane con vario grado di autosufficienza che, per motivi di solitudine o fragilità, scelgono di trasferirsi in modo residenziale e stabile all'interno della Struttura per garantirsi protezione e assistenza, godendo, al contempo, del clima di famiglia che caratterizza la vita della **Comunità Religiosa** ivi risiedente.

L'ospite è invitata a ricreare, all'interno dello spazio ad essa destinato, il suo ambiente domestico, sia come arredamento che come effetti personali: biancheria, oggetti di uso comune e ornamentali, fotografie, quadri, e quant'altro possa contribuire ad attenuare il distacco dalla propria casa.

La Struttura è organizzata in modo da prestare alle ospiti anche un supporto di tipo sanitario, qualora le condizioni di salute lo rendessero necessario, grazie ad un annesso **Reparto di Residenza Sanitaria Assistita**, che consente di assistere le ospiti fino al momento del trapasso.

### 2) **CENNI DI STORIA**

Nel 1888 nasceva a Lugo di Ravenna l'**Istituto “Ancelle del Sacro Cuore di Gesù Agonizzante”** ad opera del Venerabile Mons. Marco Morelli e della Serva di Dio Madre Margherita Ricci Curbastro.

Nel 1902 essi approdarono a Firenze per realizzare un'opera che attuava in pieno il Carisma dell'Istituto: “continuare nella Chiesa l'opera redentiva di Cristo, servendo i fratelli, specialmente i più poveri” (Costituzioni n. 5)

La Casa, infatti, fin dal **1905**, ospitò donne sole che avevano trascorso la loro vita a servizio delle famiglie agiate e si ritrovavano in solitudine ad affrontare l'anzianità.

Pochi anni dopo si vide la necessità di aprire anche una Scuola Materna, che dal 1914 al 1984 ha accolto generazioni di bambini, custoditi ed educati con specifica preparazione e materna dedizione.

Nel 1970, in seguito all'alluvione, la Struttura è stata ricostruita interamente con tutti i criteri di un moderno **Pensionato per anziani**.

La scelta di qualificare l'opera ha portato, nel 1987, alla chiusura della Scuola Materna per aprirvi un **Reparto di Residenza sanitaria Assistita** per le ospiti interne divenute non più autosufficienti a cui si è aggiunta, nel 2001, **la Palestra di Riabilitazione**.

### 3) **FINALITA' DELL'OPERA**

La prima finalità che perseguono le Ancelle del Sacro Cuore di Gesù Agonizzante è quella di “**vedere Gesù nei fratelli** e rendersi disponibili a loro, come Gesù che venne per servire e non per essere servito” (Costituzioni n. 9).

Lo spirito con cui vengono accolte le ospiti è quello di una famiglia, dove l'amore che scaturisce da una scelta di totale dedizione a Dio nella forma della consacrazione religiosa, si esprime nel dono di sé stesse per colmare quel vuoto affettivo che spesso caratterizza le persone anziane e sole.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

Lo “stile” dell’assistenza attinge direttamente allo spirito delle Ancelle, che il Venerabile Fondatore identifica con quello di Gesù Buon Pastore. Egli chiede, infatti, alle sue figlie spirituali di ricopiare in loro stesse lo spirito di Gesù verso le persone loro affidate, che vanno assistite e curate **“con amore, con tenerezza, con sollecitudine di madri e con umiltà di Ancelle”** (Scritti Spirituali).

Nel contempo si impegnano ad assisterle con una preparazione qualificata e professionale, nel rispetto e nella tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona, consapevoli del compito che vanno assumendosi e di come tale funzione sia divenuta, nel nostro tempo, sempre più socialmente richiesta.

#### **4) COLLOCAZIONE NEL TERRITORIO**

L’Istituto è situato in Firenze, nel Quartiere denominato “Campo di Marte”, zona residenziale non lontana dal centro. E’ un’area urbana ben raggiunta dai mezzi pubblici, ricca di negozi e centri commerciali, farmacie, ambulatori specialistici e Istituto di analisi. Non mancano poi le iniziative territoriali per chi vuole coltivare interessi culturali, religiosi e di svago.

#### **5) DATI IDENTIFICATIVI DELLA STRUTTURA**

##### **Residenza assistita per anziani autosufficienti e non autosufficienti**

DENOMINAZIONE: Istituto Ancelle del Sacro Cuore di Gesù Agonizzante

INDIRIZZO: Via Scipione Ammirato, 122 – 50136 FIRENZE

TEL.: 055/24.58.84 – 24.76.866

FAX: 055/23.45.703

E-MAIL: sacrocuorefirenze@gmail.com

AUTORIZZAZIONE A FUNZIONARE: Autorizzazione definitiva rilasciata dal Comune di Firenze:  
- Numero: 2006/DD/13569 del 14/12/2006

NUMERO DI POSTI: 44 posti per anziani autosufficienti  
10 posti per anziani non autosufficienti

CONVENZIONI: l’Istituto è convenzionato con:

- il COMUNE DI FIRENZE e Comuni limitrofi
- l’AZIENDA SANITARIA DI FIRENZE

#### **6) DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La Struttura si compone di 3 Unità strutturalmente separate:

Il **PENSIONATO (Residenza Assistita)**, che accoglie ospiti autosufficienti, articolato su sette piani;

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale</i> <b>ANCELLE DEL S. CUORE DI</b> <b>GESÙ' AGONIZZANTE</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

Il **REPARTO PROTETTO** (*Residenza Sanitaria Assistenziale*), dove vengono trasferite le ospiti interne non più autosufficienti, articolato su due piani;  
L'**ECONOMATO**, adibito ad Amministrazione, Archivio e varie.

La Residenza Assistita: **accoglie le ospiti autosufficienti**

Esso si articola su **sette piani**:

- piano seminterrato, destinato ai locali cucina, dispensa, e ambienti ad uso della Comunità Religiosa;
- piano rialzato, con accesso alla Struttura tramite Portineria, comprendente il Centralino, la Direzione, un salone ricreativo, due salotti e la Cappella;
- quattro piani destinati a camere per le ospiti con una sala da bagno e un soggiorno ogni piano;
- un piano attico destinato a Palestra di Riabilitazione, locali guardaroba/lavanderia e terrazzo.

Si compone di **44 camere** singole con servizio interno, distribuite su quattro piani.

Le camere si affacciano su ampi corridoi, dove al fondo sono sistemati **soggiorni** di ritrovo.

Le ospiti sono invitate ad arredare le stanze con mobilio personale e secondo il proprio gusto, al fine di ricreare uno spazio che sia il più possibile in continuità con quello domestico che hanno lasciato, portando anche la biancheria e gli oggetti di casa personali.

In mancanza di questo, provvede l'Istituto.

La camera può essere dotata di tutti i **servizi accessori** personali: televisore, frigorifero, computer, ecc....

Ogni stanza è dotata inoltre di un impianto predisposto per l'installazione di una linea telefonica personale, se la Ospite lo desidera, con spese a suo carico. È consentito in Struttura anche l'uso del telefono cellulare.

Per la **climatizzazione** degli ambienti è presente un impianto per l'aria condizionata che dal corridoio raggiunge le singole stanze.

Ad ogni piano è presente una Sala da bagno/doccia strutturata secondo le norme vigenti.

Al piano attico è presente la **Palestra di Riabilitazione** con gli appositi arredi, dove viene svolta un'attività di ginnastica di mantenimento e massaggio individuale. Nello stesso piano è presente una piccola libreria dove le ospiti hanno libero accesso e possibilità di sostare per la lettura.

Il **terrazzo panoramico**, che domina il centro della città e le colline circostanti, completa l'ultimo piano.

Nel cuore di questa prima unità strutturale è presente la **Cappella**, sempre aperta per chi vuole sostare in preghiera.

Ogni giorno viene celebrata la S. Messa e la preghiera pomeridiana comunitaria, nel rispetto della libertà di coscienza delle ospiti.

Al centro delle tre unità strutturali è presente un **giardino** ben curato dove le ospiti possono sostare, e un **parcheggio** per i visitatori.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale</i> <b>ANCELLE DEL S. CUORE DI</b> <b>GESÙ' AGONIZZANTE</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

***La Residenza Sanitaria Assistenziale: accoglie le ospiti divenute non autosufficienti.***

Le Ospiti non più in grado di gestirsi autonomamente vengono trasferite, con rispetto e delicatezza e un giusto tempo di preparazione, tenendo conto dei loro bisogni specifici al momento dell'assegnazione della camera, in una struttura a sé stante, dove sono assistite con i criteri di una moderna **RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale)**, e accompagnate fino al momento del decesso.

L'ambiente è stato improntato secondo le vigenti disposizioni legislative in materia sanitaria.

Comprende:

- a) 10 posti letto in camere doppie con bagno, tutte dotate di spazi adeguati per il guardaroba delle Ospiti e di linea telefonica, nelle quali è consentito anche l'uso del telefono cellulare;
- b) due bagni assistiti;
- c) un salone per l'animazione e ad uso refettorio;
- d) l'ambulatorio per il Medico curante;
- e) la stanza per l'Infermiera;
- f) un soggiorno per le visite dei familiari;
- g) un locale cucinotto;
- h) un locale "vuota";
- i) diversi bagni di servizio;
- j) due camere ad uso privato;

**L'assistenza medica** è assicurata dal S.S.N. tramite Medico di base convenzionato, con visite programmate e reperibilità nelle ore diurne.

**L'assistenza infermieristica** è svolta da Religiosa in possesso del diploma di Infermiera Professionale, sempre presente all'interno della Struttura. Essa, oltre alle mansioni giornaliere previste dai vari protocolli, svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio delle ospiti di entrambi i reparti, segnalando al Medico di base eventuali patologie, tenendosi in contatto con lui ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

Garantisce, inoltre, una fattiva collaborazione con tutti gli operatori addetti alla cura della persona per soddisfarne globalmente i bisogni.

**L'Animatrice** svolge un programma di attività ricreative e formative tese al miglioramento della qualità della vita e con lo scopo di stimolare la vivacità e mantenere l'attenzione delle ospiti.

In particolare per le ospiti non autosufficienti sono predisposte, nell'ambito delle ore previste dalle Convenzioni ASL, le seguenti attività: attività sociali e cognitive, giochi di società ludico-ricreativi, giochi per lo stimolo della memoria, esercizi per favorire la motorietà, canto e ascolto di musica, preghiera e animazione liturgica, momenti di festa in occasione di ricorrenze particolari, attività manuali, letture comunitarie e condivisione, ginnastica dolce e altre attività espressive.

I materiali e le attrezzature utilizzate dall'animatrice nello svolgimento di tali attività è conservato nel salone per l'animazione.

**Il Fisioterapista** svolge un'attività di riabilitazione individuale mirata alle singole ospiti in caso di patologie particolari, e di gruppo, con lo scopo di recuperare o conservare il più a lungo possibile i movimenti tipici e abitudinari della vita quotidiana.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

L'ambiente Protetto, data la sua particolare importanza nel contesto della missione di amore verso l'ammalato, icona di Gesù sofferente, è posto al centro delle più squisite attenzioni.

### **L'ECONOMATO:**

E' la terza unità che completa il quadro strutturale dell'Istituto.

Il piano terra è adibito ad uffici amministrativi e ad Archivio, e il secondo piano è in uso alla Comunità Religiosa.

## **7) AMMISSIONE**

L'iter di ammissione nella Struttura si articola in diverse fasi, distinguendole a seconda se trattasi di ammissione alla Residenza Assistita o alla Residenza Sanitaria Assistenziale, e se trattasi di ammissioni private o con il contributo dell'Ente Pubblico. Esse pertanto si distinguono in ammissioni convenzionate e ammissioni private.

In entrambi i casi, al momento dell'ingresso, verranno consegnati alla Ospite o ai suoi familiari, la Carta dei Servizi e il Regolamento Interno.

### **7.1) AMMISSIONE in CONVENZIONE**

Trattasi di un accordo tra l'Istituto e gli Enti pubblici (Comune di Firenze, Azienda Sanitaria di Firenze, Comuni limitrofi ed eventuali altre ASL) al fine di favorire l'inserimento di ospiti che necessitano di un aiuto economico. La valutazione dei singoli casi avviene a cura dell'Ente pubblico stesso, in base a criteri stabiliti dalle norme.

Nel caso di Ammissione con supposta contribuzione da parte dell'Ente pubblico, è necessario che l'ospite, o chi per esso, prenda contatto direttamente con l'Ente per il rilascio dell'**Impegnativa di ricovero**, che avverrà al momento dell'ingresso.

L'interessato (o un suo familiare) che desidera prendere contatto con l'Istituto dovrà fissare un appuntamento con la Responsabile, la quale darà tutte le informazioni sulla Struttura e sui servizi offerti, con possibilità di visitare l'ambiente.

Dovrà essere presentata:

- **Domanda di ammissione** in carta semplice
- **Certificato del Medico curante** attestante lo stato di salute e la terapia in atto.

Successivamente verranno richiesti i **Documenti personali** (Carta di identità, Codice Fiscale, Tessera S.S.N., eventuale documentazione sanitaria precedente, eventuali esenzioni ticket sanitari, ecc...).

Verranno richiesti, inoltre, i dati anagrafici e i recapiti dei familiari e la sottoscrizione del **documento della Privacy** per il trattamento dei dati sensibili, nonché la **Lettera Contratto** predisposta dalla Direzione stessa.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

## **7.2) AMMISSIONE PRIVATA:**

Per le ammissioni private, l'iter è più semplice, viene superata la fase di contrattazione con l'Ente e gli accordi economici e il relativo contratto vengono presi e concordati direttamente con l'ospite o con i familiari.

In entrambi i casi, per ciascuna ospite viene predisposta apposita cartella personale, completa di ogni dato anagrafico e sanitario. L'accesso alla cartella è consentito esclusivamente all'ospite, al personale medico e infermieristico, alla Direzione e tutti i dati in essa contenuti sono adeguatamente trattati ai fini della tutela della privacy.

L'ospite che non avesse nessun familiare è seguita e supportata dall'Istituto in base alle necessità che si presentano.

## **8) PRESTAZIONI EROGATE ALL'OSPITE**

Alle ospiti della **Residenza Assistita** vengono erogate le seguenti prestazioni:

- alloggio in camera singola con servizio;
- arredo della camera, se richiesto;
- uso degli ambienti comunitari;
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, energia elettrica;
- climatizzazione degli ambienti nella stagione calda;
- fornitura di vitto completo;
- pulizia e riassetto della stanza, secondo un calendario stabilito;
- rifacimento giornaliero del letto;
- lavaggio della biancheria ad uso corrente;
- aiuto per il bagno e altri supporti che col tempo si rendono necessari;
- parrucchiere e pedicure una volta al mese;
- assistenza infermieristica;
- assistenza medica settimanale da parte di un Medico di base del S.S.N.;
- assistenza notturna su chiamata;
- assistenza in caso di malattia;
- somministrazione e controllo delle terapie secondo prescrizione medica;
- fornitura dei farmaci (a carico dell'ospite quelli non concessi dal S.S.N.);
- organizzazione di eventuale ricovero ospedaliero, con accompagnamento in caso di assenza del familiare;
- proposte di attività di animazione, ricreative e culturali;
- assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà di culto.

Alle ospiti della **Residenza Sanitaria Assistenziale** vengono erogate le seguenti prestazioni:

- alloggio in camera doppia con bagno;
- uso degli ambienti comunitari;
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, energia elettrica;
- climatizzazione degli ambienti nella stagione calda;

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>

fornitura di vitto completo;  
 assistenza infermieristica;  
 somministrazione e controllo delle terapie secondo prescrizione medica;  
 prestazioni sanitarie comprese nei livelli essenziali di assistenza, tramite personale qualificato;  
 sostegno alle ospiti nello svolgimento di tutti gli atti della vita quotidiana e nell'igiene personale;  
 assistenza notturna;  
 bagno assistito a giorni alterni;  
 manicure (una volta alla settimana)  
 parrucchiere e podologo almeno una volta al mese;  
 prestazioni riabilitative e di riattivazione funzionale ad opera di figure professionali qualificate;  
 attività di animazione, motorie e ricreative;  
 pulizia e riassetto della stanza giornaliero;  
 cambio, manutenzione e lavaggio biancheria ad uso corrente (lenzuola, tovaglie, asciugamani, ecc...);  
 lavaggio della biancheria e degli indumenti ad uso personale;  
 fornitura dei farmaci (a carico dell'ospite quelli non concessi dal S.S.N.);  
 fornitura materiale sanitario, pannolini e prodotti per l'igiene personale;  
 organizzazione di eventuale ricovero ospedaliero, con accompagnamento in caso di assenza del familiare;  
 assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà di culto.

## **9) MENSA**

Il vitto è a carattere familiare e vario e viene preparato dal personale interno alla Struttura in base al menù predisposto dalla Direzione, nel rispetto della Tabella dietetica compilata da Medici specialisti e approvata dall'Azienda Sanitaria di Firenze.

Esso viene adattato alle esigenze particolari delle ospiti sulla base di diete personalizzate proposte dal Medico specialista e potrà variare in relazione alle stagioni dell'anno. Per le ospiti con problemi di problemi di masticazione e/o deglutizione vengono preparati appositi pasti con prodotti freschi a base di carne, verdura e frutta frullate.

Nel Pensionato i pasti vengono serviti direttamente nelle stanze delle ospiti con carrelli scaldavivande, mentre nel Reparto assistito le ospiti sono sistemate nel refettorio comune e aiutate nell'assunzione del cibo e delle bevande.

A norma di legge, è attivato il Piano di autocontrollo secondo il Metodo HACCP.

## **10) PERSONALE RELIGIOSO E DIPENDENTE**

La Comunità religiosa, cui compete la direzione della Casa, è responsabile in prima istanza delle attività inerenti il buon funzionamento della Struttura.

Essa mette a disposizione **Religiose** in possesso di qualifica di Infermiera Professionale, O.S.S., Adetta all'Assistenza di Base, Animatrice.

Accanto ad esse collabora il **Personale dipendente**, distribuito nei vari settori dell'attività.



<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL S. CUORE DI GESÙ' AGONIZZANTE</i>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>			
	<i>Codice documento</i>	<i>All. 02.02</i>	<i>Rev. N° 00</i>	<i>Del 15/06/2011</i>

I rapporti sono improntati a reciproca stima e fiducia, al fine di favorire un servizio che sia al contempo professionale e ispirato ai valori umani e cristiani.

Ai dipendenti viene applicato il Contratto Nazionale di Lavoro UNEBA/ANASTE.

### **11) RAPPORTI CON I FAMILIARI E ORARI DI VISITA**

L'Istituto ritiene di fondamentale importanza che continui un vivo contatto fra l'ospite e i suoi familiari, come pure che siano mantenuti rapporti di amicizia preesistenti.

A tal fine consente che le visite si estendano, nel Pensionato, per tutto l'arco della giornata, purché queste non arrechino disturbo al riposo delle ospiti, mentre nel Reparto Protetto l'orario è stabilito dalla Direzione tenendo conto dell'andamento delle attività assistenziali e delle necessità delle ospiti.

Vengono favoriti, inoltre, i rientri in famiglia, in occasione di festività o nel periodo estivo.

L'attenzione ai familiari delle Ospiti sta particolarmente a cuore all'intera Comunità religiosa, che al suo interno individua una rappresentante di riferimento nella persona della Direttrice, la quale dispone tempi dedicati ai rapporti con essi o con eventuali rappresentanti legali delle assistite.

### **12) GESTIONE RECLAMI:**

Per migliorare il servizio offerto alle Ospiti è stata predisposta una procedura per la gestione di eventuali reclami e suggerimenti attraverso apposite schede (All 03.02) rese disponibili all'ingresso della Struttura e da depositare nella relativa cassetta di raccolta. Sulla base delle informazioni fornite e di eventuali reclami verbali, la Direzione ha il compito, nonché il dovere, di mettere in atto con sollecitudine e comunque non oltre 30 giorni, azioni correttive e di miglioramento, rendendole note agli interessati.