

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

CARTA DEI SERVIZI

RA



1. IDENTITÀ 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, foto-grafie, 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 affiancamento sanitario, qualora le condizioni di salute lo rendessero necessario, grazie alla presenza di personale di assistenza ed infermieristico che si rendono disponibili a rispondere a dubbi e semplici o temporanee esigenze dell’Ospite.

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 Venerabile 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.

Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	---------------------------------------	---------------------------

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. FINALITÀ 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.

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. È un'area urbana ben raggiunta dai mezzi pubblici, ricca di negozi e centri commerciali, farmacie, ambulatori specialistici e

Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	---------------------------------------	------------------------------------

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.

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: 055/23.43.991

E-MAIL: sacrocuorefirenze@gmail.com

PEC: sacrocuore@pec.sacrocuorefirenze.it

AUTORIZZAZIONE A FUNZIONARE: Autorizzazione definitiva rilasciata dal Comune di Firenze:

Numero: 2006/DD/13569 del 14/12/2006

ACCREDITATA ai sensi della l.r. 82/2009 (per il Reparto RSA)

NUMERO DI POSTI: 44 posti per anziani 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;

Il REPARTO PROTETTO (Residenza Sanitaria Assistenziale), dove vengono inserite le Ospiti interne non autosufficienti, articolato su due piani;

L'ECONOMATO O DIREZIONE, adibito ad Amministrazione, Archivio e varie.

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

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 sala relax, un salone ricreativo, un salotto 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 panoramico.

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. L'Ospite della Residenza Assistita è invitata a ricreare, all'interno della propria stanza, 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.

In mancanza di questo, provvede l'Istituto.

La camera può essere dotata di tutti i servizi accessori quali: televisore, frigorifero, computer, microonde e piccoli elettrodomestici consentiti dalla normativa sulla Sicurezza; si precisa che l'acquisto e l'installazione sono a carico dell'Ospite.

Ogni stanza è dotata inoltre di una linea telefonica personale, che può essere attivata e usufruita con spese a carico dell'Ospite. È consentito in Struttura l'uso del telefono cellulare.

In ogni stanza e nei corridoi sono inoltre presenti apparecchi per la climatizzazione degli ambienti reversibile caldo / freddo.

Ad ogni piano è presente un bagno con doccia attrezzata adibito all'uso da parte di persone con disabilità.

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.

Nella Struttura è a disposizione di tutti, Ospiti e familiari, un angolo ristoro in cui è presente un erogatore di bevande calde. Il prezzo delle bevande è stabilito dalla società appaltatrice.

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.

L'ospite, ove sussistono condizioni psico-fisiche idonee, a sua personale responsabilità, può uscire o rientrare liberamente nella Struttura, dandone

Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	---------------------------------------	---------------------------

comunicazione al personale; può ricevere visite negli orari stabiliti illustrati in questa carta al punto 12.

L'RA, nell'assistere le anziane autosufficienti, fa riferimento ad un modello globale di assistenza che pone al centro dell'intervento la persona intesa come soggetto portatore di propria cultura, valori, conoscenza, memoria ed affetti. Ciò richiede attenzione nell'assistere l'anziana nella sua specifica personale unicità. L'assistenza medica è assicurata dal S.S.N. tramite Medico di base convenzionato, con visite a chiamata e reperibilità nelle ore diurne. In caso di urgenza l'assistenza medica è assicurata dal servizio di continuità assistenziale territorialmente competente (118 e guardia medica).

L'assistenza infermieristica, se richiesta, è svolta da una Religiosa in possesso del diploma di Infermiera Professionale, sempre presente all'interno della Struttura. Ella svolge un'attenta e continua osservazione e monitoraggio delle Ospiti, 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.

Le Animatrici svolgono un programma di attività ricreative e culturali 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 sono predisposte, nell'ambito delle ore previste dalle Convenzioni ASL, le seguenti attività: incontri di formazione ed approfondimento religioso, attività manuali, teatro, canto e ascolto di musica, preghiera e animazione liturgica, momenti di festa in occasione di ricorrenze particolari, letture comunitarie e condivisione, ginnastica dolce e altre attività espressive.

L'Economato o Direzione:

È la terza unità che completa il quadro strutturale dell'Istituto con RA ed RSA.

Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	---------------------------------------	---------------------------

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

L'ufficio amministrativo è aperto dal lunedì al sabato, dalle ore 8,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 15,30.

Il Servizio amministrativo gestionale garantisce alle Ospiti i seguenti supporti:

- amministrazione, portineria e posta;
- ristorazione;
- manutenzione;
- pulizia ambientale, riordino e sanificazione;
- religioso;
- parrucchiere e pedicure.

7. AMMISSIONE

L'iter di ammissione nella Struttura si articola in diverse fasi, che si distinguono in ammissioni convenzionate con il contributo dell'Ente Pubblico e ammissioni private.

In entrambe le modalità di ammissione, 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.

Al fine di essere inseriti in lista d'attesa, dovrà essere presentata:

- Carta d'Identità
- Codice Fiscale
- Nome e recapiti del Medico di Base
- Certificato del medico di base con diagnosi e terapia assunta

Al momento dell'ammissione verranno richiesti:

- Domanda di ammissione con modulo prestampato;

Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	---------------------------------------	------------------------------------

- Certificazione dall'esenzione del pagamento del ticket;
- Documentazione sanitaria pregressa;
- Documenti relativi a eventuale invalidità;
- Documenti relativi a eventuale dieta speciale;
- Eventuali piani terapeutici / piani di rifornimento presidi assorbenti;
- Recapiti (telefono e indirizzo mail) dei familiari di riferimento o dell'amministratore di sostegno.
- In caso di amministratore di sostegno è richiesta la presentazione della nomina e i documenti dello stesso.
- Al momento della firma del contratto verranno concordate le modalità di pagamento e di rendicontazione delle spese da sostenere per le ospiti in funzione alle varie tipologie e esigenze personali delle stesse

Verrà richiesta la sottoscrizione del contratto con tutti i suoi allegati come predisposto dalla direzione nonché del documento della privacy per il trattamento dei dati sensibili, e verrà consegnato inoltre il regolamento interno unitamente alla presente Carta dei Servizi.

In seguito, per ciascuna Ospite verrà 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.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE</i>	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	--------------------------------	-------------------

7.1 AMMISSIONE IN CONVENZIONE.

Trattasi di un accordo tra l'Istituto e gli Enti pubblici (Comune di Firenze, Azienda Sanitaria di Firenze, Società della salute, 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 contribuzione da parte dell'Ente pubblico, è necessario che l'Ospite, o chi per esso, prenda contatto direttamente con l'Ente per il rilascio del Titolo di Acquisto, che avverrà al momento dell'ingresso.

7.2 AMMISSIONE PRIVATA

Per le ammissioni private il pagamento della retta e di tutti i servizi aggiuntivi verranno concordati direttamente tra la Struttura e l'Ospite.

8. PRESTAZIONI EROGATE ALL'OSPITE IN CONVENZIONE.

- alloggio in camera singola con servizio;
- uso degli ambienti comunitari;
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, energia elettrica;
- climatizzazione della camera nella stagione calda;
- fornitura di vitto completo;
- pulizia e riassetto della stanza;
- lavaggio della biancheria ad uso corrente;
- aiuto per il bagno;
- parrucchiere e pedicure mensile;
- intervento notturno su chiamata;
- proposte di attività di animazione, ricreative e culturali;
- assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà di culto.
- Acqua minerale

9. PRESTAZIONI EROGATE ALL'OSPITE IN REGIME PRIVATO COMPRESSE NELLA RETTA

- alloggio in camera singola con servizio;
- uso degli ambienti comunitari;
- riscaldamento e fornitura di acqua calda e fredda, energia elettrica;
- climatizzazione della camera nella stagione calda;
- fornitura di vitto completo;
- pulizia e riassetto della stanza;
- aiuto per il bagno
- intervento notturno su chiamata
- proposte di attività di animazione, ricreative e culturali;

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE</i>	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	--------------------------------	-------------------

- assistenza religiosa, quando richiesta, nel rispetto della libertà di culto.

9.1 PRESTAZIONI EROGATE ALL'OSPITE IN REGIME PRIVATO ESCLUSE DALLA RETTA.

- lavaggio della biancheria ad uso corrente
- parrucchiere e pedicure mensile
- Acqua minerale

10. PRESTAZIONI A CARICO DELL'OSPITE

L'Ospite sia privato che in convenzione dovrà corrispondere il costo delle seguenti voci:

- materiale di consumo personale (cassa igienica, dentifricio, saponette, ecc...)
- vestiario e suppellettili di uso quotidiano
- Farmaci e integratori non erogati dal SSN
- organizzazione di eventuale ricovero ospedaliero, con accompagnamento in caso di assenza del familiare

11. GIORNATA TIPO.

Le diverse attività per le Ospiti vengono organizzate secondo un orario giornaliero ordinato (Giornata tipo), di seguito riportato:

GIORNATA TIPO R.A.:

Fascia oraria	Attività
7.30	Prima colazione
9.00 – 11.30	Attività di animazione – secondo il programma stabilito
12.00 - 13.00	Pranzo
13.00 – 15.30	Riposo
15.30 – 16.00	Merenda
16.00 – 17.00	Attività di animazione – secondo il programma stabilito
17.00 – 18.00	Preghiera comunitaria del S. Rosario e dei Vespri per chi desidera
18.30 – 19.30	Cena

Il programma può subire delle variazioni in base all'organizzazione di eventi o feste che prevedono momenti di aggregazione in luoghi comuni dell'Istituto. Per quanto riguarda il programma settimanale dell'animazione, questo viene esposto nei corridoi dove sono locate le stanze delle Ospiti.

<i>Residenza Sanitaria Assistenziale ANCELLE DEL SACRO CUORE DI GESÙ AGONIZZANTE</i>	CARTA DEI SERVIZI – Allegato 6	CDS.RA Rev. 00
--	--------------------------------	-------------------

12. 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 masticazione e/o deglutizione vengono preparati appositi pasti con prodotti freschi a base di carne, verdura e frutta frullate.

I pasti vengono serviti direttamente nelle stanze delle Ospiti con vassoi isotermici personalizzati e piatti isotermici in grado di conservare a lungo il calore dei cibi e permettere un’assunzione tranquilla e gustosa.

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

13. 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., Addetta all’Assistenza di Base, Animatrice.

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

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

Ai dipendenti viene applicato il Contratto Nazionale di Lavoro UNEBA.

14. 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 svolgano tra le ore 8.00 e le ore 12.00 e tra le ore 14.00 e le ore 17.30. Si precisa che alle ore 18.00 verrà chiuso il cancello di ingresso, questo al fine di tutelare il buon 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, la quale dispone tempi dedicati ai rapporti con essi o con eventuali rappresentanti legali delle assistite.

15. GESTIONE RECLAMI.

Per migliorare il servizio offerto alle Ospiti all'ingresso della struttura sono disponibili delle schede di valutazione da inserire nella cassetta di raccolta. Sulla base delle informazioni fornite e anche di eventuali reclami verbali, valutandone la fondatezza e l'opportunità, la direzione ha il compito di mettere in atto con sollecitudine azioni di miglioramento, rendendole note agli interessati.

16. DIMISSIONE.

La dimissione può essere richiesta dall’Ospite e/o dalla Struttura per le seguenti motivazioni:

- volontà dell’Ospite o di chi per esso autorizzato ad agire per suo conto
- accertamento di patologie che necessitano particolari interventi terapeutici e o riabilitativi che non permettono la permanenza presso la struttura;
- condotta incompatibile con la vita comunitaria con comportamenti violenti o pericolosi per sé stesso o che possono essere lesivi dell’integrità fisica degli altri Ospiti e degli operatori;
- gravi e reiterate infrazioni del regolamento interno;
- reiterato mancato pagamento della retta.

17. BENI IN CUSTODIA.

La Struttura non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto, danneggiamenti riguardanti proprietà dell’Ospite. Il Gestore dispone di una cassaforte in cui le Ospiti possono depositare beni personali opportunamente chiusi; di tale deposito, verrà rilasciata una ricevuta. E’ consigliato di non tener con sé oggetti di valore o somme di denaro eccedenti in minimi bisogni personali.

18. TUTELA DELLA PRIVACY.

Sulla base del Regolamento Europeo n. 679 del 27/04/2016 sul Trattamento dei dati personali, l’Istituto prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i quali sono trattati per finalità strettamente attinenti all’attività socio-assistenziale e socio-sanitaria prestata a favore dell’Ospite sulla base del Contratto da esso stipulato.