



Carta dei Servizi

**RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE  
“MARIO CAPPELLI”**

Universiis S.C.S.

## **SEDE AMMINISTRATIVA**

Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale: via Cividina 41/a, 33100, Udine (UD)

Sede amministrativa: via Palladio 66, 33010, Tavagnacco (UD)



0432 478382



[www.universiis.it](http://www.universiis.it)



[universiis@universiis.com](mailto:universiis@universiis.com)



[universiis@pec.universiis.it](mailto:universiis@pec.universiis.it)

## **SEDE OPERATIVA**

RSA "MARIO CAPPELLI"

Via Mario Alicata, 7, 50051, Castelfiorentino (FI)

[direzione.rsa.castelfiorentino@universiis.com](mailto:direzione.rsa.castelfiorentino@universiis.com)

[risorseumane.castelfiorentino@universiis.com](mailto:risorseumane.castelfiorentino@universiis.com)

## **APERTURA UFFICI:**

dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Rev: 00 – 2024

## Sommario

<b>1. CHI SIAMO</b> .....	4
1.1 Finalità .....	4
1.2 Principi ispiratori .....	4
1.3 MISSION .....	5
1.4 I NOSTRI VALORI .....	5
<b>2. DOVE SIAMO</b> .....	6
<b>3. L'ORGANIZZAZIONE</b> .....	6
3.1 GIORNATA TIPO .....	9
3.2 ORGANIGRAMMA .....	9
<b>4. LA STRUTTURA</b> .....	10
<b>5. L'INGRESSO</b> .....	10
5.1 ACCOGLIENZA .....	11
5.2 Orario visite .....	11
5.3 Dimissioni .....	12
5.4 MODULISTICA .....	12
5.5 TRASPORTO .....	13
5.6 GESTIONE DEI RECLAMI .....	13
<b>6. VALIDITÀ</b> .....	13
<b>7. BIBLIOGRAFIA</b> .....	13

# 1. CHI SIAMO

La RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale) “Mario Cappelli” a Castelfiorentino è un centro residenziale dove gli anziani ospitati e le loro famiglie trovano una risposta positiva e proattiva rispetto ai diversi bisogni evidenziati

L’obiettivo primario della RSA è quello di essere parte attiva e partecipativa con la collettività del Comune di Castelfiorentino, le comunità territoriali, gli EE.LL e la popolazione, in generale prevedendo progetti di supporto sociale, educativi e attraverso i quali le persone possono acquisire un maggiore controllo sulle decisioni e sulle azioni che riguardano la loro salute. Il presente documento denominato “Carta dei servizi della RSA Mario Cappelli” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’USL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

## 1.1 Finalità

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso la struttura e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

## 1.2 Principi ispiratori

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

**UGUAGLIANZA** L’accesso e le regole di erogazione del servizio è uguale per tutti.

**IMPARZIALITA'** I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

**CONTINUITA'** L’erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

**DIRITTO DI SCELTA** Si garantirà, nel rispetto della legislazione vigente e delle necessità dell’ospite non autosufficiente, il diritto di scelta degli interventi presso la struttura secondo le proprie esigenze, in base al grado di autosufficienza e, naturalmente, alle previsioni del piano assistenziale personalizzato.

**PARTECIPAZIONE** La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al comitato di partecipazione. L'utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.

#### **TRASPARENZA**

Agli utenti e loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

### **1.3 MISSION**

L'anziano, con i suoi bisogni e desideri, espressi e non, è il centro del progetto socio assistenziale della RSA di Castelfiorentino. Per questo la principale *missione* della RSA è garantire agli Ospiti, la migliore qualità di vita compatibile con le condizioni e il benessere generale, promuovendo il mantenimento del più alto grado di autonomia possibile attraverso l'erogazione di qualificati servizi assistenziali, sanitari, riabilitativi e sociali. In relazione con i familiari e nel rispetto della libertà di scelta, i percorsi socio-assistenziali vengono continuamente personalizzati secondo quanto evidenziato dai Piani Assistenziali Individualizzati (PAI), ridefiniti periodicamente e ogni qualvolta le mutate condizioni dell'Ospite lo richiedano. Attraverso il dialogo e la partecipazione con il territorio, la promozione della vita sociale degli Ospiti si realizza anche mediante eventi aperti alla Comunità e progetti che coinvolgono Scuole, Enti e Terzo Settore, in particolare le Associazioni locali di Volontariato, ritenute una risorsa umana fondamentale sia per la RSA di Castelfiorentino che per la Collettività in generale.

### **1.4 I NOSTRI VALORI**

Il graduale processo di invecchiamento della popolazione richiede l'adozione di una politica d'intervento complessa e articolata per il miglioramento della qualità della vita della persona anziana. Il bisogno dei cittadini in età avanzata riguarda la progressiva condizione di fragilità psico-fisica; fragilità accentuata a causa della mancanza o della debolezza delle reti parentali e di sostegno. La povertà delle relazioni sociali, che spesso sfocia in forme di solitudine e isolamento, è fonte di disagio negli anziani. L'espressione di questi "bisogni" ha subito un forte e repentino

mutamento negli ultimi anni, condizionata ed accentuata dal contesto economico e dalla destrutturazione del nucleo familiare come sostegno permanente. Anche il pronunciamento dell'Organizzazione Mondiale della Sanità – “la salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente l'assenza di malattia e di infermità”, con un sostanziale ampliamento del concetto medesimo di salute rispetto alla mera sopravvivenza o all'assenza di malattia, evidenziando altri aspetti più specifici quali quelli psichici, culturali, ambientali e sociali – ha imposto un ripensamento della prospettiva e visione nella progettazione ed erogazione dei servizi, suggerendo nuovi punti di osservazione attenzioni a cui i Servizi devono prevedere e provvedere con attenzione. Universiis società cooperativa sociale onlus, vuole da sempre raccogliere questa sfida valorizzando in modo più ampio e consapevole le risorse dei territori, le capacità ed energie personali degli Ospiti medesimi, proprio Personale e del Personale esterno di cui si avvale.

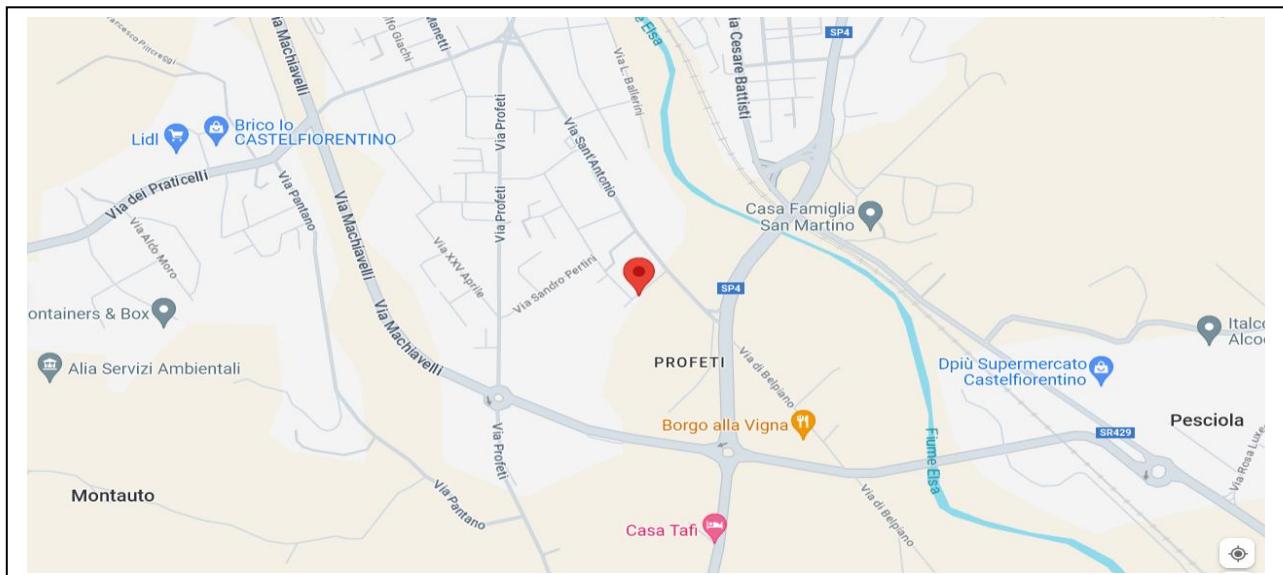
## 2. DOVE SIAMO

La RSA Mario Cappelli è collocata in via Mario Alicata 7, nel Comune di Castelfiorentino, in provincia di Firenze.

La Struttura è stata realizzata secondo gli attuali standard e le normative cogenti da legge regionale .

**Google Maps**

RSA Mario Cappelli via Mario Alicata 7, 50051 – Castelfiorentino (FI))



## 3. L'ORGANIZZAZIONE

Ai dipendenti diretti della Universiis Scs che operano presso la RSA Mario Cappelli è applicato il contratto collettivo nazionale di lavoro delle cooperative sociali; i parametri di personale applicati sono quelli rispondenti a normativa ed è disponibile per la consultazione presso la direzione della struttura l'elenco del personale in servizio costantemente aggiornato.

La RSA di Castelfiorentino persegue i propri fini istituzionali attraverso un apparato così organizzato:

- **Servizi socio – assistenziali**

I servizi socio - assistenziali si occupano di assistere e curare la persona in tutte le fasi della sua vita all'interno della struttura. E' rappresentato da:

- ✓ Assistenza Infermieristica presente 24h su 24h;
- ✓ Assistenza di alberghiera e di base alla persona presente 24h su 24h;
- ✓ Assistenza riabilitativa attraverso l'erogazione di servizi fisioterapici;
- ✓ Attività educative e di animazione, svolta in collaborazione con il Terzo settore e volontari presenti nel territorio.



Il personale coinvolto nei servizi socio – assistenziali si occupa, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche, di sviluppare e redigere i PAI (Piani di Assistenza Individualizzati), ponendosi obiettivi di recupero e/o di mantenimento delle condizioni dell'ospite per le diverse problematiche, condividendo con i Familiari e Ospiti stessi, se possibile.

L'ASSISTENZA MEDICA è PREVISTA DA PARTE DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE DELL'ASSISTITO ed è il proprio MMG che stabilisce e prescrive le terapie e garantisce la continuità del percorso clinico assistenziale.

---

- **Servizi generali**



L'amministrazione si occupa della gestione delle risorse umane, dei rapporti contrattuali, della contabilità, degli approvvigionamenti e consumi.

Si occupa inoltre di eseguire semplici manutenzioni e di verificare le manutenzioni ordinarie e straordinarie della struttura affidate, in linea con la normativa vigente oltre che della cura del verde e degli spazi esterni pedonali.

---

Il servizio Ristorazione utilizza la cucina interna per preparare e consegnare i pasti che il servizio socio – assistenziale distribuisce all'interno della struttura ai

---



---

due Nuclei residenziali.

I pasti sono così suddivisi:

- ✓ Colazione dalle ore 8.30 alle ore 9.30
- ✓ Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- ✓ Cena dalle ore 18.30 alle ore 19.30

In aggiunta si somministrano spuntini programmati e idratazioni a metà mattina e metà pomeriggio.

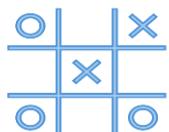
La lavanderia è gestita direttamente dalla Struttura tramite personale specializzato, che si occupa della etichettatura, lavaggio e dell'igienizzazione di biancheria abbigliamento ospiti, eseguendo anche il cambio stagionale. Invece, una società di servizi esterna si occupa del ritiro, lavaggio e igienizzazione di tutta la biancheria piana (federe, lenzuola, coperte, ecc.), fino alla riconsegna per il prossimo utilizzo. Il servizio di igiene ambientale di occupa della pulizia quotidiana degli ambienti della struttura, delle sale da pranzo e delle sale comuni.



---

- **Servizi aggiuntivi**

Presso la RSA è presente una piccola sala dedicata al culto dove gli Ospiti e i loro Familiari possono pregare insieme od assistere alle funzioni religiose secondo programma settimanale.



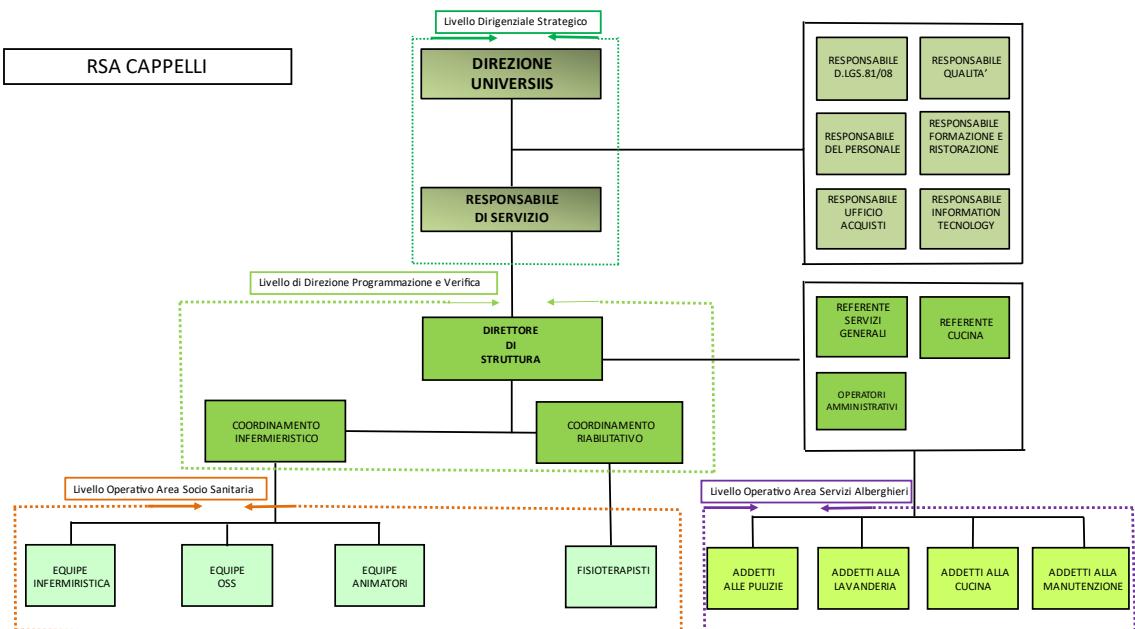
All'interno della struttura è presente il servizio parrucchiera e di podologa.

Le attività di volontariato sono incentivate e utilizzate per vari momenti di condivisione, sia ludico – ricreativa sia sociale, siano attività di accompagnamento o progetti individuali, costantemente monitorati delle figure professionali interessate, che ne garantiscono sicurezza, efficienza ed efficacia.

### 3.1 GIORNATA TIPO

GIORNATA TIPO DELL'OSPITE	
ORARIO	ATTIVITA'
07.30-09.30	Sveglia, alzata degli ospiti ed igiene personale
08.30-09.30	Colazione
	Attività Mattutine socio-assistenziali:
09.00-11.30	- Animazione, riabilitazione, interventi sanitari. - Servizi di cura della persona (parrucchiera, ecc...)
12.00-13.00	Pranzo
13.00-15.00	Riposo pomeridiano
	Attività Pomeridiane socio-assistenziali:
15.00-18.00	- Animazione, riabilitazione, interventi sanitari. - Servizi di cura della persona (parrucchiera, ecc...) - Funzioni religiose
18.30-19.30	Cena
dalle 20.00	Preparazione per la notte e riposo notturno

### 3.2 ORGANIGRAMMA



## 4. LA STRUTTURA

La struttura si articola su due (2) piani. Piano terra e Piano primo, rispettivamente organizzati con un nucleo ricettivo fino a 40 persone:

- Piano Terra
  - NUCLEO DANTE
- Piano Primo
  - NUCLEO BOCCACCIO

La struttura è organizzata per ospiti non autosufficienti per un totale di ottanta (80) persone di media intensità assistenziale e media complessità organizzativa.

Le stanze della struttura sono da uno o due posti letto, tutte dotate di bagno. I letti sono tutti elettrici ed articolati con pulsantiera adeguata. Tutte le stanze sono dotate di TV.

Ad ogni piano vi è una sala comune utilizzata per le attività educative, ricreative e per le visite familiari.

Ogni nucleo presenta due bagno attrezzato per il bagno o doccia degli ospiti non autosufficienti, o che necessitano di essere assistiti in tali attività.

Al piano terra è presente l'area amministrativa, l'area caffè, lo spazio parenti-ospiti con tavolini e la TV, la sala educativa con la biblioteca, la palestra per la fisioterapia, la sala per la celebrazione dei culti, la cucina centrale e le camere ardenti (con accesso anche esterno per le visite dei Famigliari).

Al piano terra sono presenti anche la stanza del servizio parrucchiere/barbiere ed estetista.

## 5. L'INGRESSO

La RSA di Castelfiorentino accoglie ospiti non autosufficienti. La richiesta di ingresso avviene tramite un familiare/ADS/persona di riferimento o tramite il servizio sociale. La RSA Mario Cappelli è accreditata e convenzionata e pertanto l'ospite può essere accolto sia in regime privato che convenzionato

Al momento della richiesta di inserimento in lista d'attesa, sarà richiesta la compilazione di una scheda in cui si riporta una anamnesi dell'ospite.

La lista d'attesa sarà evasa rispettando l'ordine cronologico delle domande pervenute.

Il momento della ammissione viene seguito dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, la persona e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

## 5.1 ACCOGLIENZA

L'ammissione di ospiti in forma privata è consentita solo al termine della graduatoria pubblica di residenzialità, su permesso dell'Azienda Sanitaria di riferimento.

Il momento della ammissione viene seguito dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, la persona e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

Le tariffe giornaliere per chi entra in struttura sono le seguenti:

OSPITI IN REGIME PRIVATO € █ € al giorno comprensivo di IVA per la stanza doppia e di € █ al giorno comprensiva di iva per quella singola.

OSPITI IN REGIME CONVENZIONATO La retta di parte sociale per gli ospiti convenzionati in camera singola è di € █ (se ospiti integrati la retta sarà quella prevista dall'impegnativa inviata dall'Ente di provenienza)

La retta di parte sociale per gli ospiti convenzionati in camera singola sarà quella prevista per la camera doppia con un supplemento di € █ giornaliere.

Il pagamento dovrà avvenire tramite RID bancario.

A tali tariffe, verranno aggiunti € █ giornaliere se l'ospite sceglie di avvalersi del servizio interno di lavaggio degli indumenti, oltre al costo del servizio di parrucchiere e podologo come da tariffario dei professionisti che sarà visionabile presso la struttura.

Le tariffe saranno aggiornate annualmente e sarà data tempestiva comunicazione a tutte le famiglie/ADS/tutori/persone di fiducia degli ospiti.

## 5.2 ORARIO VISITE

La RSA prevede i seguenti orari per le visite dei parenti e degli amici. Ogni giorno preferibilmente dalle ore 9.30 alle ore 12,00 e dalle ore 14,00 alle ore 18.00. In accordo con la Direzione è possibile prevedere orari diversi. Alle persone in visita è comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;

- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile;
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

### 5.3 DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per:

- . scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- . inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale o richiesta di dimissioni volontarie;
- . gravi infrazioni del regolamento interno.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

### 5.4 MODULISTICA

Alla presa in carico dell'Ospite e della sua Famiglia, vi sarà la necessità di compilare i seguenti moduli:

- Domanda di ingresso
- Contratto tra Ente gestore Universiis e l'Ospite/Familiare/ADS
- Consenso al trattamento dei dati personali
- Consenso al trattamento dell'immagine e/o utilizzo dei social network
- Copia del Decreto di Nomina in caso di Ospite amministrato

Inoltre, è gradita la seguente documentazione:

- PAP redatto dall'UVM territoriale, se in possesso
- Copia della documentazione sanitaria degli ultimi tre (3) anni
- Copia dei certificati di esenzione
- Modello Universiis familiari
- Modello Universiis MMG

È obbligatoria la presenza dei seguenti documenti, sia dell'ospite sia del familiare/i intestatario/i del contratto:

- Carta di identità
- Codice fiscale
- Cartellino sanitario

## 5.5 TRASPORTO

Il trasporto dal domicilio verso la RSA di Castelfiorentino sarà a carico dell'Ospite.

## 5.6 GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviate all'URP della USL Toscana Centro.

## 5.7 RILEVAZIONE GRADIMENTO

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite e al familiare/legale rappresentante di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

## 6. VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi ha validità biennale a far data dall'autorizzazione al funzionamento della struttura e alla scadenza sarà sottoposta a revisione o aggiornamento, sulla base dei cambiamenti introdotti per migliorare gli standard di qualità della RSA. Eventuali variazioni relative alla Carta dei Servizi in uso saranno pubblicate nel sito internet [www.universiis.it](http://www.universiis.it)

## 7. BIBLIOGRAFIA

<https://www.universiis.it/documenti/>