



CARTA DEI SERVIZI

CODICE: D cap 1
n. 03.03.01
REV. 00 DEL
31/01/2011
PAG. 1 DI 20

Carta dei servizi

Contenuti

Sezione prima:

- »Presentazione
- »Principi Fondamentali
- »Informazioni sulla struttura e servizi forniti
- »Accoglienza: Assistenza Sociale
- »Accoglienza: Assistenza Sanitaria
- »Assistenza Fisioterapica di riattivazione funzionale
- »Piani Assistenziali Individuali

Sezione seconda:

- »Retta sociale e sanitaria

Sezione terza:

- »Organizzazione interna: Assistenza Specialistica
Organigramma

Sezione quarta:

- »Procedura Amministrativa e informazioni per l'ingresso

Sezione quinta:

- »Standard di Qualità
- »Meccanismi di tutela e verifica
- »Carta dei diritti e doveri dell'ospite

Sezione sesta:

- »La tutela della riservatezza e la garanzia di trasparenza
- »Rispetto dell'art. 19 della Legge 41/2005
- »Norme di sicurezza degli utenti e lavoratori

Allegati:

- »Organigramma della R.S.A.
- »Organismo di Rappresentanza
- »Deliberazione del Consiglio Regionale n. 223 del
26/07/1999
- »Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente
malato,
- »DPCM 19/05/1995
- »Regolamento di pubblica tutela

Sezione prima

Presentazione



- Villa Laura è una Residenza Sanitaria Assistenziale si è accreditata come da L. r. 82/09 e convenzionata con L'Azienda Sanitaria di Firenze per 61 posti letto destinati ad ospiti non autosufficienti stabilizzati.

- La struttura di recente realizzazione è immersa nel verde e circondata da un ambiente sereno e rilassante.

- Arredata con eleganza e stile compatibilmente con le esigenze dettate dalla funzionalità, è in grado di offrire ai suoi Ospiti un piacevole soggiorno in un luogo accogliente, ospitale, sicuro e affidabile.

- Il suo obiettivo primario è fornire un'assistenza qualificata e personalizzata offrendo prestazioni sanitarie e sociali volte a soddisfare i bisogni e le aspettative dell'utente e della sua famiglia contribuendo alla realizzazione di un progetto di salute globale.

- Dispone di un servizio di assistenza infermieristica giorno e notte svolto da personale qualificato e attento alle esigenze di ogni ospite.

- Durante l'arco della giornata vengono svolte attività di ludoterapia, terapia occupazionale e fisioterapia che favoriscono una maggiore socializzazione e contribuiscono ad una migliore qualità di vita dei singoli residenti.

- Villa Laura è una struttura sociale, aperta e flessibile ai bisogni ed alle esigenze dei cittadini e del territorio.

- L'ospite gode della massima libertà salvo le limitazioni poste dal suo stato di salute.

Sezione prima

Principi Fondamentali



Eguaglianza

L'R.S.A. Villa Laura si impegna a garantire l'erogazione dei propri servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. In particolare, tutto il personale operante all'interno della struttura assicura di rispettare e garantire a tutti gli ospiti le prestazioni sanitarie.

Imparzialità e continuità

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali e sono garantiti in maniera continuativa nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Partecipazione

L'R.S.A. Villa Laura garantisce agli utenti la partecipazione a regime di gestione del servizio anche attraverso forme di collaborazione con le associazioni di volontariato al fine di creare partecipazione e scambio tra ambiente interno ed esterno creando progetti collettivi.

Suggerimenti

Gli utenti possono formulare suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi, nonché segnalare disservizi. L'R.S.A. si impegna a tener conto di tutte le comunicazioni e ad agire tempestivamente nei confronti di eventuali reclami attraverso apposite figure professionali (Rappresentante Legale, Direttore Aziendale, Coordinatore Infermieristico, Responsabile Qualità).

Sezione prima

Informazioni sulla struttura e servizi forniti



Recapiti telefonici:

- Centralino 055/8364221
055/8364461
- Fax 055/8364157
- E-mail:
villalaura@misericordia.firenze.it

- Sede operativa:

Via di Molino del Piano, 35/A
Pontassieve (FI).

- Sede legale:

Piazza Duomo, 20 Firenze.

Per visitare la struttura, il personale amministrativo è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.30 previo appuntamento.

L'R.S.A. Villa Laura garantisce agli utenti i seguenti servizi:

- Assistenza sociale
- Assistenza Medica
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza Sociale
- Assistenza Fisioterapica
- Assistenza Psicologica
- Assistenza Religiosa
- Servizio lavanderia
- Servizi Accessori (punto ristoro, giornali e riviste, TV LCD, telefoni)

Sezione prima

Accoglienza: Assistenza Sociale



Sistemazione

- Le camere doppie e singole sono molto confortevoli e dotate di servizio igienico proprio con appositi ausili per portatori di handicap.
- Ogni camera dispone di gas medicali, impianto di climatizzazione, tv e telefono.
- Ogni letto ha una luce propria e campanello di allarme.
- L'Ospite ha la possibilità di personalizzare la stanza con oggetti personali e piccoli complementi di arredo .
- Gli ospiti possono fruire degli spazi comuni interni - sala tv, sala pranzo, sala ricreativa, palestra, chiesa- ristrutturati ed elegantemente rifiniti attraverso arredi concepiti per la nostra utenza . La Villa è dotata di ampi spazi esterni dove è possibile soggiornare con i propri familiari o accompagnati dagli operatori.
- L'ospite può entrare ed uscire ad ogni ora, previa segnalazione su un apposito registro posto in amministrazione.

Orario visitatori

le visite sono permesse dalle ore 9.00 alle ore 21.00 compatibilmente con il regolare svolgimento delle attività terapeutiche e la somministrazione dei pasti. Il personale può segnalare, per motivi di assistenza, la necessità di attendere o di evitare un particolare orario.

Sezione prima

Accoglienza: Assistenza Sociale



Il vitto

La cucina interna alla struttura prepara i pasti nel rispetto dei bisogni dietetici degli ospiti usando come punto di riferimento i LARN, le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e secondo le prescrizioni del medico. Ogni ospite ha la possibilità di avere diete particolari su prescrizione medica.

Il menù giornaliero viene predisposto dalla Direzione e approvato dalla Asl, cercando di rispettare il più possibile le esigenze degli ospiti e servito nella sala da pranzo o in camera.

I pasti sono serviti nel rispetto delle abitudini quotidiane, il personale pone particolare attenzione perchè tutti assumano il pasto, soprattutto nei casi in cui non è possibile nutrirsi in maniera autonoma

Distribuzione dei pasti:

Colazione: viene servita tra le ore 8:30 e le 9:00 nel rispetto dell'utente, in un'ottica di assistenza personalizzata

Spuntino: tra le ore 10:00 e le 11:00 (the, orzo, succhi di frutta)

Pranzo: viene servito alle ore 12.30

Merenda: tra le ore 16:00 e 17:00

Cena: viene servita alle ore 18:30 (nel periodo invernale) e alle ore 19:00 (nel periodo estivo)

Villa Laura, nell'ottica di favorire la partecipazione e la presenza dei familiari alla vita degli ospiti, intende garantire la possibilità, per chi lo desidera, di condividere con i propri familiari i momenti dei pasti.

Il pasto è un momento rilevante della vita degli ospiti in struttura, rappresenta un'occasione di socializzazione e di convivialità che può diventare ancora più gradita se condivisa con i propri familiari.

La Direzione intende destinare i ricavi dei pasti dei familiari per finanziare le attività di socializzazione e di animazione che si svolgono durante l'anno all'interno della RSA.

Il pasto per il familiare deve essere prenotato entro le ore 9.00 presso la Reception

Il pasto ha un costo di 9,50 € a persona per l'anno 2011.

La Direzione si riserva la possibilità di modificare il prezzo secondo l'andamento dei costi generali.

Il pagamento del vitto deve essere effettuato al momento alla Reception o all'ufficio amministrativo

In caso di necessità, il pasto potrà essere consumato nella stanza dell'ospite.

Sezione prima

Accoglienza: Assistenza Sociale



Servizio parrucchiere e podologo

Ogni ospite usufruisce di un servizio taglio e piega e un servizio di pedicure al mese incluso nella retta. Su richiesta è possibile usufruire di servizi accessori (colore, permanente, manicure).

Lavaggio biancheria e indumenti

E' disponibile presso la struttura il lavaggio degli indumenti intimi e degli indumenti personali



SERVIZI ACCESSORI

Punti ristoro: all'interno della struttura sono disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde e snack.

Giornali e riviste: Saranno inoltre messi a disposizione quotidiani cui la struttura è abbonata. Rivolgendosi alla Direzione sarà possibile far acquistare riviste e ulteriori quotidiani.

Telefoni: ogni camera dispone di un telefono per ogni utente.

TV LCD: nei salottini ai singoli piani oltre che in ogni camera e' presente una TV a cristalli liquidi.

Collegamento Internet

(nella zona soggiorno del pian terreno.)

Sezione prima

Accoglienza: Assistenza Sociale



Attività di animazione e socializzazione e assistenza psicologica

Animatori, psicologa, musicisti e volontari, affiancano lo staff, per rendere il soggiorno più gradevole e a misura dell'ospite. Per riuscire al meglio in questo compito intendiamo stimolare e mantenere contatti con tutte le realtà socio-culturali del comune, siano esse associazioni, gruppi, istituzioni, al fine di poter favorire un'intensa collaborazione ed integrazione sia nell'analisi dei bisogni che nella progettazione e realizzazione degli interventi. In base agli standard previsti dalla normativa regionale, nella struttura (a pieno regime) viene impiegato il personale di animazione per un totale di 2.492 ore annue.

Cultura: il progetto prevede un programma teatrale, con ausilio di scolaresche volontarie, azioni musicali e costituzione di una piccola biblioteca, arricchibile anche con materiale portato dall'ospite o dallo stesso familiare.



Assistenza Religiosa

All'interno della struttura il servizio di assistenza per la religione cattolica viene assicurato dalla Parrocchia delle Sieci o di Molino del Piano. All'interno della RSA si trova anche una Cappella presso la quale sono indicati gli orari delle funzioni religiose. Per le altre religioni è disponibile presso la Reception l'elenco dei numeri telefonici dei rispettivi ministri del culto.

Sezione prima

Accoglienza: Assistenza Sanitaria



Assistenza medica

L'assistenza medica è garantita dal medico di medicina generale scelto dall'ospite, o dalla persona referente.

Il medico di medicina generale di libera scelta è responsabile della tenuta del Diario Clinico dell'ospite, secondo il protocollo per la regolamentazione dell'accesso alle strutture residenziali.

Gli ospiti usufruiranno di tutte le prestazioni sanitarie presenti sul territorio e proprie del Servizio Sanitario Nazionale.

Tutte le prestazioni che Villa Laura non può erogare sono comunque garantite mediante accordi specifici con consulenti e strutture esterne.

Informazioni ai familiari/tutori

I familiari hanno la facoltà di partecipare alle visite mediche dei loro congiunti.

Gli orari e le modalità di comunicazione dei rispettivi medici di base sono esposti all'esterno dell'ambulatorio medico.

In qualunque momento, l'ospite o gli aventi diritto, possono richiedere di visionare le cartelle sanitarie relative all'ospite.

Sezione prima

Assistenza fisioterapica di riattivazione funzionale



Disponiamo di una palestra attrezzata dove quotidianamente i nostri ospiti praticano attività motorie personalizzate, vengono attuati programmi di prevenzione delle disabilità progressive. Grazie alla collaborazione tra fisioterapista e animatrice, viene eseguita ginnastica di gruppo, con finalità di riattivazione e mobilitazione generale e funzione psico-motoria. In base agli standard previsti dalla normativa regionale, nella struttura (a pieno regime) viene impiegato il personale di fisioterapia per un totale di 2.492 ore annue.

Pai: Piani Assistenziali Individuali

- Ogni singolo Ospite viene posto all'attenzione di una equipe formata dal Medico Geriatra, dalla Psicologa, dalla Fisioterapista e dalla Coordinatrice Infermieristica che lavora per conoscere i bisogni dell'ospite, le sue potenzialità e aspettative e predispone interventi affinché i bisogni vengano soddisfatti e le potenzialità residue incoraggiate e rafforzate.
- L'obiettivo dei Piani di Assistenza Individuale (P.A.I.) è quello di evitare un'organizzazione lavorativa standardizzata e generalizzata, allo scopo di porre l'accento sulla personalizzazione dell'intervento.
- La Persona singola nel PAI assume un posto centrale verso cui dirigere gli interventi del nostro progetto di lavoro.

Sezione seconda

Retta sociale e sanitaria

Retta

•La retta di soggiorno è composta da una quota sociale e da una quota sanitaria (Euro 51,55). L'importo della retta sociale è stabilito di anno in anno dal Consiglio di Amministrazione di Villa Laura. Per l'anno 2011 le rette giornaliere sono le seguenti:

•Camera doppia	Quota sociale/alberghiera	Euro 63,00
	Quota sanitaria	Euro 52,32
•Camera singola con bagno in comune	Quota sociale/alberghiera	Euro 73,00
	Quota sanitaria	Euro 52,32

•La Direzione si riserva la facoltà di determinare ogni anno l'importo della quota sociale, nonché di adeguarla al tasso di inflazione come previsto dall'art. 15 della delibera del Consiglio Regionale No. 5 del 15/01/1991.

La quota sanitaria sarà aggiornata in base a quanto previsto dalle disposizioni di legge.

•La retta sociale è interamente a carico dell'ospite qualora non sia stata ottenuta la compartecipazione del Comune .

•La retta sanitaria è a carico del Servizio Sanitario Nazionale per gli ospiti che hanno ottenuto il riconoscimento della non autosufficienza e successiva erogazione del contributo sanitario con apposita impegnativa di ricovero. Non possono essere richieste anticipazioni sulla quota della retta a carico del Fondo Sanitario Nazionale. Gli ospiti che non hanno ottenuto il riconoscimento della non autosufficienza o che sono in attesa della erogazione del contributo, dovranno provvedere personalmente al pagamento della quota sanitaria.

•La retta a carico dell'ospite dovrà essere pagata anticipatamente entro i primi 5 giorni di ogni mese. Il pagamento può essere effettuato direttamente nei nostri uffici amministrativi oppure con bonifico bancario.

•Le ammissioni possono essere a tempo vitalizio o temporaneo.

Sezione terza

Organizzazione interna

Assistenza specialistica

La struttura viene rappresentata da personale qualificato:

- infermieri professionali 24 ore su 24

In base agli standard previsti dalla normativa regionale, nella struttura (a pieno regime) il personale infermieristico viene impiegato per un totale di 9.967 ore annue.

- OSA, OSS e OSSS

In base agli standard previsti dalla normativa regionale, nella struttura (a pieno regime) gli operatori svolgono un totale di 49.837 ore di prestazioni annue.

- Medico geriatra presente in struttura 2 volte a settimana
- Psicologa
- Fisioterapista
- Animatore

Organizzazione

- Direttore Operativo**

Dott.ssa Rossana Pesino

- Coordinatrice Infermieristica**

Irene Sica

- Responsabile Qualità - HACCP**

Cecilia Valleri

- Uffici Amministrativi**

Daniela Basagni

Sezione quarta

Procedura amministrativa e informazioni per l'ingresso

La Residenza Sanitaria Assistenziale Villa Laura faciliterà la collaborazione nell'espletamento delle pratiche amministrative collegate all'accoglienza dell'ospite medesimo.

Deposito Cauzionale

Al momento dell'ingresso occorre versare un deposito cauzionale pari ad una mensilità dell'importo totale giornaliero. Per gli ospiti che hanno ottenuto il contributo sanitario, l'importo del deposito è pari ad una mensilità della sola quota sociale. Il deposito cauzionale verrà restituito entro 30 giorni dalla dimissione dell'ospite.

Impegnativa di Ingresso

Al momento dell'ammissione viene sottoscritto da parte dell'ospite o di un familiare incaricato, l'impegno al pagamento dell'intera retta specificata nel documento e l'impegno al rispetto delle clausole e termini in esso contenute.

Prenotazioni

Le prenotazioni verranno accettate solo dietro versamento di un fermo camera pari al 70% della retta giornaliera per 10 giorni. Trascorsi tali giorni senza l'arrivo dell'ospite il fermo camera viene a decadere e non potrà essere rimborsato.

Orario di Ingresso

L'ingresso del nuovo Ospite in struttura viene effettuato dal lunedì al venerdì, dalle ore 10.00 alle 15:00.

Documenti da presentare al momento dell'ingresso

- Tessera sanitaria
- Libretto sanitario
- Eventuale invalidità
- Documento di identità
- Codice fiscale
- Eventuale documentazione clinica relativa a precedenti ricoveri in strutture ospedaliere.

Non è consigliato portare oggetti di valore o denaro e la Direzione non si assume la responsabilità di eventuali smarrimenti o furti. E' possibile depositare effetti personali nella cassaforte dell'amministrazione.

Al momento dell'ingresso vengono compilati gli appositi documenti in amministrazione e redatta la cartella infermieristica in collaborazione con il MMG, il personale infermieristico, la Fisioterapista e successivamente con il medico Geriatra e la Psicologa.

Le domande di ammissione con allegato la necessaria documentazione sono indirizzate alla Responsabile della Qualità.

Sezione quinta

Il sistema qualità

- Dichiarare valori ed obiettivi strategici vuol dire assumersi la responsabilità di interrogarsi costantemente su come essere all'altezza delle aspettative dei propri clienti. Ciò non significa semplicemente puntare sul soddisfacimento dei bisogni degli ospiti, ma, riflettere sull'organizzazione, sull'impegno delle risorse, sui risultati da perseguire, sui livelli di assistenza da garantire, sullo stile di lavoro, sull'impegno a mantenere costante una motivazione al miglioramento di tutti coloro che partecipano all'erogazione del Servizio.
- L'assistenza agli Ospiti è improntata nel rispetto della qualità della vita e nella specificità dei bisogni, cercando di aiutare la persona ad esprimere le sue capacità residue.
- In base ai requisiti dell'accreditamento, l'attenzione verso i temi della qualità e della sua valutazione ci consente di riflettere sul lavoro da compiere per un progetto di miglioramento che ha come naturale presupposto un'organizzazione "pronta" ad intraprenderlo.
- Pertanto l'organizzazione del lavoro sarà centrata sull'utente, in modo che il nostro obiettivo sarà quello di meritare da Voi un gesto di gratitudine, affetto e riconoscenza.
- E' prevista la partecipazione da parte del personale a corsi e convegni interni ed esterni alla struttura. La formazione continua coinvolgendo in prima persona il dipendente, vuole essere un patrimonio personale e di lavoro in equipe, al fine di standardizzare e migliorare la cura e l'assistenza dell'ospite.
- La prassi dei nostri operatori è di stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione tra gli Ospiti e la struttura. Fa parte della loro professionalità essere cortesi e disponibili ad aiutare gli utenti, prestando attenzione alle richieste di ciascuno e usando un linguaggio chiaro e comprensibile. Analizzare i bisogni delle persone presuppone la capacità di mettersi nei panni dell'altro, infatti l'operatore, attraverso la sua relazione e lo scambio con l'utente, viene a conoscenza degli aspetti più intimi della persona ed anche dei suoi desideri.
- I bisogni esprimono una mancanza, ma definiscono anche una speranza, un'aspettativa, un'ambizione e quindi il desiderio positivo di cambiamento e di riuscita, pertanto la nostra struttura è aperta a tutte le forme di sperimentazione e di innovazione organizzativa e gestionale al fine di ricercare e trovare soluzioni migliorative della qualità della vita della persona.
- L'ufficio relazioni con il pubblico è rappresentato: dalla Direzione aziendale (Dott.ssa Rossana Pesino), dalla Responsabile della Gestione del Sistema Qualità (Cecilia Valleri) e dalla Coordinatrice Infermieristica (Irene Sica). l'utente direttamente, o i familiari, possono fornire suggerimenti, osservazioni o reclami sulle modalità di erogazione dei servizi compilando l'apposito modulo presente in Reception. I reclami possono essere mandati per mail al seguente indirizzo villalaura@misericordia.firenze.it. In Reception è disponibile la carta dei servizi ed il contenitore per i reclami dei Servizi.
- L'orario di apertura della Reception è dalle ore 09.00 alle 19.00. In altro orario o in caso di chiusura dell'ufficio, i questionari possono essere imbucati nell'apposito contenitore sito in Reception.

Sezione quinta

Meccanismi di tutela e verifica

- La struttura recepisce all'interno del suo sistema di tutela dell'utenza i principi sanciti dal:
- 1- Decalogo dei diritti e dei doveri dell'utente (approvato dalla Regione Toscana con Deliberazione del C.R. n. 223 del 26/07/1999).
- 2- Regolamento dei diritti e dei doveri dell'utente malato, DPCM 19/05/1995.
- Tutti i su citati documenti sono presenti in forma integrale in allegato.
- Per migliorare la soddisfazione dell'utenza, la Struttura applica verifiche ispettive e se occorre attua le relative azioni correttive, fornisce corsi di aggiornamento e formazione del personale, valuta le proposte del personale interno per il miglioramento dei servizi e delle attività, ma soprattutto segue le indicazioni fornite dall'utenza mediante questionari di soddisfazione e i reclami.

Tutela degli ospiti

- Gli Ospiti , i loro parenti o affini, gli Organismi di tutela dei diritti accreditati presso la ASL o il Comune, possono presentare osservazioni o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale. Gli Ospiti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto tramite lettera in carta semplice, indirizzata ed inviata alla **Direzione**, con le osservazioni o le segnalazioni degli episodi lesivi dei propri diritti.
- La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di testimone. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate entro 15 (quindici) giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con la legislazione nazionale e regionale in materia.

Sezione quinta

Carta dei diritti e dei doveri degli ospiti

Premessa

- Villa Laura pone al centro dell'assistenza e delle attività che vengono svolte la Persona ed i suoi diritti.
- L'informazione rappresenta un fattore essenziale per la struttura, poiché si trova alla base di un buon rapporto tra la stessa che eroga i servizi e l'Ospite.

L'informazione verrà fornita in termini chiari, da personale preparato, gentile, disponibile, accondiscendente e paziente. Inoltre la funzione relativa all'informazione, in armonia con il principio di partecipazione, svilupperà in modo esauriente l'informazione sulle prestazioni e sui servizi e la relativa modalità di accesso e sulle procedure per attuare il diritto alla partecipazione.

- Per assolvere alla funzione di Accoglienza il nostro personale è preparato ad instaurare una positiva relazione con l'Ospite tale da limitarne i disagi e da metterlo in grado di esprimere i propri bisogni. Tramite l'ascolto, è possibile interpretare e comprendere le aspettative e i bisogni dell'Ospite.
- La funzione relativa alla Tutela degli Ospiti viene assolta e garantita dalla Direzione, che si attiva per superare eventuali disservizi della struttura e per ricevere gli eventuali reclami garantendone la successiva istruzione e verifica, dall'organismo di rappresentanza degli ospiti, composto da i rappresentanti degli Ospiti, dal volontariato e dagli Organismi previsti dalla Carta dei Servizi.
- Nella organizzazione della Struttura è favorita e promossa la partecipazione degli utenti e dei loro familiari alla organizzazione ed alla verifica del buon funzionamento della Struttura .
- All'interno della Struttura è previsto un organismo di rappresentanza (IL COMITATO DEI PARENTI) eletto in seno agli Ospiti con l'integrazione dei familiari ed eventuali altri organismi di rappresentanza degli Ospiti medesimi.

L'Organismo di rappresentanza realizza la partecipazione e la collaborazione degli Ospiti e dei loro familiari alla organizzazione della vita comunitaria (orario, menù giornaliero, ecc...) fornisce alla Direzione suggerimenti e proposte per la realizzazione dei programmi, mantiene rapporti con i servizi socio sanitari distrettuali, l'eventuale associazionismo presente sul territorio ed il volontariato.

Le modalità di formazione e di funzionamento dell'organismo di rappresentanza degli Ospiti è determinato da un apposito regolamento consegnato al momento dell'ingresso in struttura.

Sezione quinta

I diritti

- L'Ospite ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, l'assistenza deve essere adeguata ai bisogni specifici della persona, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, religiose, sessuali, culturali e di età.
- Il nostro personale deve rivolgersi all'utente nel rispetto della Persona, evitando l'uso di vocaboli impropri che facciano riferimento alla malattia o cose personali.
- L'Ospite ha il diritto di essere individuato dal personale con il proprio nome e cognome, ha altresì il diritto di essere interpellato con la particella pronominale "LEI".
- L'Ospite può segnalare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere sollecitamente informato dell'esito degli stessi.
- L'Ospite ha diritto di ottenere dalla Struttura informazioni relative alle prestazioni erogate dalla stessa, alle modalità e alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono attraverso il cartellino di riconoscimento con indicato il nome e la funzione all'interno della Struttura. L'Ospite ha diritto se lo richiede di ottenere dal personale che lo assiste tutte le informazioni, complete e comprensibili, in merito alla sua malattia e alle eventuali terapie a cui viene sottoposto. L'Ospite ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di eseguire visite specialistiche e trattamenti medici eseguibili in ospedale o presso studi medici specialistici. Ove l'Ospite non sia in grado di muoversi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone che ne hanno titolo. Nel caso in cui i parenti o le persone che ne hanno titolo non possono provvedere, l'ospite ha diritto di essere accompagnato ad eventuali visite a cura della Direzione con spese relative a carico dell'Ospite o di chi ne ha titolo.

I doveri

- E' dovere dell'ospite non tenere nella propria stanza medicinali, generi alimentari deperibili o casalinghi o comunque oggetti impropri (stoviglie), entrare in cucina, recare molestia e disturbo agli altri ospiti.
- L'Ospite ha inoltre il dovere di rispettare gli ambienti e l'arredamento della Struttura. E' vietato fumare in tutti i locali interni della Struttura.

Sezione sesta

Tutela della riservatezza e la garanzia di trasparenza

- La RSA Villa Laura garantisce che il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche come sancito dalla legge 31.12.1996 n. 675.
- Il referente di Struttura per la Privacy viene individuato nel Direttore, che verrà coadiuvato dalla Coordinatrice infermieristica.
- Qualunque utente può richiedere che la sua presenza in struttura non venga resa nota. Pertanto, in assenza di contraria espressa volontà dell'interessato, deve essere garantita l'informazione sulla presenza dei degenti nella struttura.
- All'ingresso nella Struttura viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal D.Lgs. 196/03. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante la degenza, alla diagnosi e alle terapie. La Coordinatrice Infermieristica è autorizzata a fornire informazioni solo ai referenti autorizzati dall'utente. Tutte le informazioni riguardanti lo stato di salute dell'utente rispettano il diritto alla riservatezza.

Rispetto dell'art. 19 della legge 41/2005

- La struttura si impegna a rispettare per i propri dipendenti e per quelli in appalto tramite la Cooperativa Il Borro, le clausole del contratto collettivo nazionale ANASTE e degli accordi decentrati, poste a garanzia del mantenimento del trattamento giuridico ed economico dei lavoratori interessati, nonché nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro come prestabilito dall'art. 19 comma 2 della Legge 41/2005.

Norme di sicurezza degli utenti e visitatori

La struttura in conformità con gli obblighi contenuti nel decreto legislativo 626/94 ha predisposto idoneo piano di emergenza per ciascuna zona della struttura ed assicurato la formazione del personale

- Come previsto dalla normativa, tutto il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della Struttura sono presenti le norme di sicurezza.
- Pertanto si invitano gli ospiti ed i visitatori, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale dipendente.

Come raggiungerci



Via di Molino del Piano 35/A
50065 Pontassieve (FI)
Tel. 055 8364221 - 8364461



Via Aretina

SS 67



Pontassieve

Sieci

Ellera

Compiobbi

Anchetta

Girone

Firenze Sud

Fiume Arno

Per raggiungere Villa Laura in automobile:

Da Firenze Sud percorrere la statale 67 Tosco Romagnola, in località Sieci girare a sinistra direzione Molino del Piano e proseguire per circa 2 km.

Trasporti Pubblici:

Gli orari della Lazzi e dei treni per le stazioni di Pontassieve e Sieci sono disponibili presso il centralino