

# Carta dei Servizi

Rosalibri Srl

—

## CENTRO DIURNO

## Rosa Libri



Dasa-Räger

EN ISO 9001:2008  
IQ-0705-17



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## **Cos'è la Carta dei Servizi:**

La carta dei servizi è una spiegazione ai cittadini dei livelli di qualità attesi per un certo servizio e delle sue modalità di fruizione.

Attraverso la carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione.



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## **Presentazione dei servizi della Rosalibri S.r.l.:**

Rosalibri s.r.l. è una società costituita nell'ottobre 2000 al fine di gestire un "Progetto di Finanza" con la ASL 10 di Firenze ed il Comune di Greve in Chianti per la ristrutturazione e l'affidamento in concessione della gestione unitaria delle strutture socio sanitarie e assistenziali:

- RSA "Rosa Libri" di Greve in Chianti (52 posti)
- CENTRO DIURNO "Rosa Libri" di Greve in Chianti (15 posti)
- Il Centro Psichiatrico "A.M. Ponticelli" di Panzano in Chianti (15 posti)
- La Comunità Alloggio Disabili "Pescille" di Panzano in Chianti (8 posti)

La Rosalibri s.r.l. gestirà tali servizi in concessione di pubblico servizio fino all'aprile 2030.

La Rosalibri s.r.l. è inoltre proprietaria della

- RSA "Naldini Torrigiani" di Tavarnelle (45 posti)
- CENTRO DIURNO "Naldini Torrigiani" di Tavarnelle (10 posti)

Soci di Rosalibri s.r.l. sono le seguenti cooperative aderenti a Legacoop:

- Cooperativa Sociale Arca
- G. Di Vittorio Cooperativa Sociale
- Società Italiana di Ristorazione Cir Food Eudania

**La Società Rosalibri s.r.l. ha conseguito dal 2005 per le strutture che gestisce la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001.**

**Ricevuto l'Accreditamento Sociale di tutte le singole strutture in base alla L.R. 82 del 2009**



Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016



## Orari di Ricevimento

La Rosalibri s.r.l. ha la sua sede legale con i relativi uffici in Via Gramsci 23 all'interno della RSA Rosa Libri.

### Direzione:

Su appuntamento dal Lun al Ven in Orario Ufficio 0558547440

### Segreteria:

Su appuntamento dal Lun al Ven in Orario Ufficio 0558547440

### Coordinatori Strutture

Su appuntamento per informazione sui Progetti Personalizzati degli utenti, (**PAI** per le RSA; **PEI** per Centro Psichiatrico e Com. All. Disabili):

su appuntamento:

- RSA e Centro Diurno "Rosa Libri" Coordinatrice: 0558547440
- RSA e Centro "Naldini Torrigiani" Coordinatrice: 0558050249
- C. Psichiatrico "A. M. Ponticelli" Psichiatra-Coordiatore: 055852284
- Comunità Alloggio Disabili "Pescille" Coordinatrice 0558561032

## Obiettivi generali di Rosalibri s.r.l.:

- Rosalibri s.r.l. è una società di cooperative in grado di rispondere ad esigenze diversificate relative alla popolazione anziana non autosufficiente, a persone con patologie psichiatriche e diversamente abili.
- Caratteristica della permanenza dell'ospite presso le Residenze è quella di creare le migliori condizioni di ambientazione familiare per rendere il soggiorno più sereno possibile in un clima di comunità.
- Garantire all'ospite la massima libertà, contestualmente con lo stato di salute ed a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti.
- Mantenere il collegamento degli ospiti al proprio contesto familiare e sociale in collaborazione con i Servizi Sociali del territorio, facilitando e promuovendo i rapporti con i familiari, gli amici e i parenti, favorendo frequenti visite da parte di questi, (dedicando locali adeguati in caso di necessità), e, quando possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.
- Favorire l'utilizzo dei locali della struttura per iniziative nell'interesse degli ospiti, promosse anche da Enti ed Organizzazioni del territorio.



## Diritti dell'Ospite e Congiunti

- L'ospite all'interno delle strutture di Rosalibri s.r.l. mantiene tutti i diritti del vivere civile.
- Rispetto della persona e della sua dignità
- L'ospite deve essere sempre al centro dell'attenzione del personale che ne cura il benessere generale.
- Ogni ospite ha il diritto di essere chiamato con il proprio nome e cognome dando del "Lei" in tutte le circostanze della sua vita in struttura e di relazione con il personale. L'utilizzo del solo nome nelle relazioni verbali o del "Tu" è ammesso solo nel caso in cui tale comportamento sia manifestamente approvato ed incoraggiato dall'ospite stesso.
- Rispetto del comfort e, nei limiti del possibile, delle abitudini di vita
- Tutto il personale è a disposizione di ogni singolo ospite al fine di agevolare il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:
  - Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento
  - Praticare piccoli hobby o passatempi
  - Incontrare amici e parenti
  - Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.
- Rispetto privacy: tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed a evitare la divulgazione di qualsivoglia notizia inerente gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario al corretto svolgimento del servizio. Rosalibri srl dispone di un Documento Programmatico per la sicurezza dei dati così come previsto dal Dlgs n. 196 del 30.06.2003.
- Rispetto del decesso:

I decessi vengono gestiti applicando le normative nazionali e le procedure interne al proposito. La salma sarà trattata con la stessa professionalità e sensibilità dovute all'ospite ancora in vita, con particolare attenzione, comprensione e riguardo dell'emotività dei congiunti.



- DIRITTO ALLA CREAZIONE DEL COMITATO DI PARTECIPAZIONE PARENTI

**(ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA)**

Rosalibri s.r.l. garantisce il diritto dei parenti degli ospiti o facenti veci alla creazione di un COMITATO DI PARTECIPAZIONE composto da tre rappresentanti dei familiari, due di riserva e un rappresentante della Rosalibri s.r.l.

Tale Comitato viene costituito con una riunione ufficiale dove si eleggono i tre parenti/referenti e i due di riserva ad integrazione in caso di assenza/ritiro mandato.

Il Comitato svolge funzioni di verifica dell'applicazione di questa Carta dei Servizi e discute con riunioni periodiche lo stato generale del servizio offerto dalla Società Rosalibri s.r.l.

Il Comitato di Partecipazione dei parenti/referenti resta in carica per tre anni e si riunisce almeno due volte all'anno su convocazione della Società o del Comitato stesso.

- DIRITTO DI RECLAMO:

In caso di reclamo la Rosalibri s.r.l. ha una procedura di cui se ne può richiedere l'applicazione



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## Doveri dell'Ospite e Congiunti

Agli ospiti ed ai loro congiunti è cortesemente richiesto, compatibilmente con quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Mantenere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.
- IL RISPETTO DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI DEL REGOLAMENTO INTERNO FORNITO CON ACCETTAZIONE AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE



## Centro Diurno “Rosa Libri”

### Obiettivi specifici

Il Centro Diurno “Rosa Libri” nell’ambito dei servizi rivolti alla popolazione anziana non autosufficiente ed agli adulti inabili, offre i seguenti servizi:

- Ospitalità semiresidenziale per anziani o adulti inabili

Con la seguente finalità:

Offrire ad ospiti anziani non autosufficienti e ad adulti inabili un ottimale percorso di vita favorendo, laddove possibile, il recupero ed il mantenimento delle capacità psico-fisiche, facilitando la socializzazione ed evitando il più possibile un ulteriore decadimento.

Destinatari:

Anziani non autosufficienti ed adulti con patologie invalidanti.



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## Modalità di Ammissione

Salvo diverse disposizione di legge, gli anziani non autosufficienti, per essere ammessi al Centro Diurno ed ottenere il riconoscimento della quota sanitaria devono:

- Prendere contatti con i servizi sanitari del territorio di residenza dell'anziano non autosufficiente.
- Seguire le modalità indicate per effettuare la valutazione del grado di non autosufficienza.

Una volta ottenuto il riconoscimento della non autosufficienza l'anziano può accedere presso il Centro Diurno "Rosa Libri". Sarà l'ASL di residenza a comunicare alla famiglia dell'anziano l'assegnazione del posto.

La retta per la permanenza diurna di un ospite non autosufficiente è suddivisa in **quota sanitaria e quota sociale**. La prima è stabilita dalla Regione Toscana la seconda viene determinata dal Comune dove ha sede la struttura.

Le quote possono subire, per decisioni degli enti sopra citati, delle variazioni che sarà cura di Rosalibri comunicare tempestivamente agli utenti.

In alternativa al percorso pubblico sopra illustrato è possibile nei limiti dei posti disponibili accedere al Centro Diurno in forma privata, in questo caso l'utente e i suoi familiari si impegnano all'intera corresponsione della retta.

I cittadini toscani in base alle normative regionali che determinano la "libera scelta" hanno la facoltà di scegliere tra quelle accreditate e convenzionate la struttura sul territorio toscano che preferiscono.

I familiari che intendessero visitare il Centro Diurno "Rosa Libri" prima dell'inserimento del proprio congiunto possono farlo contattando, durante gli orari di apertura degli uffici, direttamente la Direzione che, oltre a far visitare la struttura, fornirà tutte le informazioni e i chiarimenti richiesti.

Nel caso di inserimento presso i nostri Centri Diurni verrà consegnato con accettazione firmata la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno.

## Ingresso in Struttura

All'ingresso in struttura vengono raccolte dal personale incaricato tutte le informazioni utili all'accoglienza e alla definizione dei piani di assistenza individualizzati, (PAI).

I Responsabili di Area e i coordinatori si occupano della prima fase di accoglienza accompagnando l'ospite a visitare la struttura e presentandolo a tutti i componenti del Centro Diurno.

Il primo periodo di permanenza, prevede una valutazione approfondita da parte dell'equipe che dispone il Piano di Assistenza Individualizzato, (PAI), che verrà comunque redatto nei termini previsti dalla normativa.

Lo stato di salute dell'ospite viene monitorato con appositi strumenti di valutazione.

Tutte le informazioni da noi acquisite saranno trattate come da normativa, nel rispetto della riservatezza e della dignità dell'ospite.

## **Servizi ed Attività offerti dal Centro Diurno “Rosa Libri”**

L'organizzazione interna della struttura assicura:

### **Accoglienza e supervisione**

La struttura ed i suoi servizi sono organizzati in base alla normativa nazionale e regionale vigente nonché in base a specifici protocolli concordati con le varie autorità competenti.

### **Orari del servizio diurno:**

L'orario del Centro Diurno è dalle ore 9.00 alle 17.00. E' possibile prolungare la permanenza degli ospiti semi residenziali fino alle ore 18.45, comprendendo anche la cena, con una maggiorazione di 6 euro al giorno. Il Centro Diurno è aperto sette giorni su sette. La frequenza al Centro Diurno può essere modulata da uno a sette giorni la settimana.

### **Piano assistenziale individuale per ciascun ospite (PAI)**

Per ogni ospite, successivamente all'ingresso, a cura dell'equipe multidisciplinare e del MMG di concerto con i familiari, viene predisposto e realizzato, nei tempi previsti dalla normativa, un piano assistenziale individuale nel quale vengono definiti obiettivi e prestazioni personalizzate.

Il piano viene verificato ed aggiornato almeno ogni 6 mesi oppure ogni qual volta ci siano variazioni significative.

La documentazione socio-sanitaria di ogni ospite viene custodita nel pieno rispetto della normativa sulla privacy.

### **Assistenza medica e specialistica**

La struttura fornisce, in aggiunta ai servizi sanitari previsti dalla normativa vigente, il servizio interno di consulenza medico-sanitaria specialistica (GERIATRA) personalizzata. Il geriatra è presente in struttura negli orari fissati.

### **Assistenza infermieristica**

Viene garantita negli orari e nei giorni di frequenza l'assistenza infermieristica, per tutte le necessità degli ospiti. In linea con le indicazioni e le prescrizioni del MMG.



ROSALIBRI srl  
Gestione RSA e Centro Diurno Rosa Libri  
Centro A.M. Ponticelli e Comunità Alloggio Pescille  
RSA e Centro Diurno Naldini Torrigiani

Ultimo Aggiornamento: 19/09/2016

## **Riabilitazione fisioterapica ed attività motoria**

Il servizio di terapia della riabilitazione, tramite piani individualizzati, mira al recupero ed al miglioramento delle capacità residue degli ospiti. Il servizio viene svolto da personale specializzato e supervisionato dal medico specialista.

La struttura è dotata di una ampia ed attrezzata palestra a disposizione degli ospiti che ne possono fare uso in base alle loro necessità, con l'aiuto dei fisioterapisti, negli orari di apertura.

## **Assistenza di base**

Il personale addetto all'assistenza si occupa della cura e dell'igiene degli ospiti in coerenza con le disposizioni mediche ed infermieristiche, nonché dei protocolli e delle procedure adottate.

## **Parrucchiere**

È garantito, su richiesta, il servizio di parrucchiere gratuitamente una volta al mese.

## **Podologo**

il servizio di podologia è fornito gratuitamente agli utenti della struttura da personale specializzato presente in struttura in giorni e orari prestabiliti.

## **Vitto**

I pasti sono forniti dalla Ditta Cir Food-Eudania con personale specializzato. Il menù è articolato settimanalmente e strutturato secondo tabelle dietetiche approvate dalla ASL e affisso in ogni sala da pranzo.

L'orario dei pasti:

○ Colazione	8.15–9.00
○ Pranzo	12.00–12.30
○ Merenda	15.30
○ Cena	18.00 –18.30

A seguito di opportuna valutazione medica sono disponibili diete speciali e menù personalizzati.

## **Socializzazione, prevenzione, sostegno relazionale e integrazione**

### **Lavoro di rete**

- Informazione sui diritti dell'anziano e sulle risorse territoriali
- Supporto nel percorso assistenziale.
- Rapporto con i familiari di riferimento
- Rapporti con il medico di base

### **Supporto all'anziano e ai familiari per situazioni di depressione, disagio**

- E' disponibile gratuitamente, su richiesta degli ospiti o dei familiari, un servizio di consulenza psichiatrica.
- Attività di stimolo per il mantenimento delle relazioni sociali
- Accompagnamento all'esterno per attività di socializzazione

### **Attività ricreativa e di animazione**

Le nostre attività di animazione ed occupazionali sono tese al benessere ed alla soddisfazione degli ospiti. Si organizzano feste, momenti di incontro e attività anche grazie alla collaborazione di associazioni di volontariato e reti informali, che collaborano con gli animatori presenti in struttura. Compatibilmente con lo stato di salute degli ospiti sono organizzate gite all'esterno della struttura. Tutte le attività sono programmate, il calendario predisposto è visibile per tutti.

### **Assistenza sociale**

La Struttura favorisce, con i propri uffici, il collegamento e la collaborazione con le unità operative distrettuali e con gli assistenti sociali del territorio al fine dello svolgimento delle eventuali e diverse pratiche occorrenti per l'accesso e per la presenza degli ospiti in struttura.

### **Assistenza religiosa**

Rosalibri garantisce agli ospiti delle proprie strutture, nel pieno rispetto della libertà religiosa e nei limiti delle possibilità organizzative, la possibilità da parte degli ospiti di assistere e partecipare a funzioni religiose.

## **Giornali e riviste**

Rosalibri garantisce la disponibilità in Struttura di almeno un quotidiano e di alcune riviste.

## **Telefono e Wi-Fi**

I telefoni della struttura sono a disposizione degli ospiti sia per ricevere che per effettuare telefonate. E' inoltre a disposizione degli ospiti e dei familiari l'accesso gratuito alla rete attraverso il collegamento Wi-Fi.

## **Custodia valori**

Rosalibri non si assume responsabilità alcuna per oggetti di valore, gioielli o contanti, detenuti dagli ospiti.

Piccole somme possono eventualmente essere consegnate alla Direzione e conservate nella cassaforte della Struttura.