



CARTA DEI SERVIZI

IL GIGNORO



Indice

- 1. Ente - Diaconia valdese Fiorentina**
- 2. Il Gignoro**
 - 2.1. La struttura
 - 2.2. Staff e competenze
 - 2.3. Servizio accoglienza
- 3. I servizi offerti**
 - 3.1. Residenza
 - Residenza per non autosufficienti (RSA)
 - Modulo bassa intensità assistenziale (BIA)
 - Modulo base
 - Modulo cognitivo-comportamentale
 - 3.2. Centro Diurno
 - 3.3. Servizio Domiciliare
 - Domiciliare con buoni servizio
 - Domiciliare privati
 - 3.4 AFA E AFA OTAGO
- 4. Metodologie di intervento**
 - 4.1. Attività e progetti**
 - Cure palliative o leniterapia
 - Interventi assistiti con animali (IAA)
 - Musicoterapia
- 5. Tariffe**
- 6. Soddisfazione e qualità**
 - Soddisfazione del cliente
 - Reclami, segnalazioni o suggerimenti
 - Indicatori

Allegato A – Organigramma Struttura



Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo, in continua evoluzione, che ha come riferimento il presente, ma, al tempo stesso, è un progetto per il futuro.

La Carta dei Servizi illustra il senso e la finalità dei servizi, esplicita gli obiettivi e dichiara le metodologie e gli strumenti con i quali si intende lavorare e assume un forte significato di garanzia etica relativamente al servizio alle persone, in termini di:

Eguaglianza: nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche

Imparzialità e continuità: le attività sono svolte secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e vengono garantite la regolarità e la continuità del servizio e delle attività assicurando il rispetto dei principi e delle norme sancite dalla legge.

Diritto di scelta inteso come diritto per ognuno di poter riconoscere i propri bisogni e individuarne e sceglierne le soluzioni ritenute opportune;

Partecipazione intesa come percorso in cui l'anziano e la sua famiglia partecipano attivamente al piano di intervento, alla valutazione, alle verifiche e al monitoraggio dello stesso tramite gli strumenti periodici messi a disposizione;

Efficienza ed efficacia: L'erogazione dei servizi è effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano gli utenti. La Diaconia Valdese Fiorentina si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche, migliorando al tempo stesso la qualità dell'intervento.

Il Gignoro vuole essere una comunità e si impegna a creare condizioni di vita e un ambiente il più familiare possibile, dentro il quale si rispettino la dignità, la personalità ed i tempi di ciascuno. Il personale si prende cura dei residenti e degli ospiti del Centro Diurno attraverso progetti individuali personalizzati. L'organizzazione dei servizi e la gestione delle risorse professionali derivano da una visione d'insieme della persona umana e vuole favorire il benessere nelle diverse dimensioni: abitativa, ambientale, relazionale, sociosanitaria, comunitaria. Il Gignoro opera nell'intento di rispondere ai diversi bisogni di ognuno, erogando servizi alberghieri, prestazioni sanitarie ed assistenziali, attività educative, di animazione e riabilitative con uno stile di lavoro che ha come obiettivo la piena integrazione tra le diverse professionalità e la ricerca della partecipazione e della condivisione di responsabilità.



1. Ente – Diaconia Valdese Fiorentina

La Diaconia Valdese è un ente ecclesiastico senza scopo di lucro che raccoglie, collega e coordina l'attività sociale e gestisce strutture di assistenza e accoglienza della Chiesa Valdese. La CSD Diaconia Valdese Fiorentina nasce nel 2006 con l'unione di tre istituti 'storici' di Firenze, espressione delle attività sociali delle comunità evangeliche locali: il Centro educativo Gould, il Centro diurno Ferretti e la Casa di riposo il Gignoro.

Negli ultimi anni le attività della Diaconia Valdese Fiorentina si sono ampliate rivolgendo l'attenzione all'accoglienza di persone in misure alternative al carcere e a migranti.

I nostri servizi si rivolgono a tutte e a tutti senza discriminazione di genere appartenenza o cultura. I servizi vengono gestiti ispirandosi a principi di trasparenza, qualità ed efficacia degli interventi, senza alcuna imposizione confessionale. Le persone sono poste non solo al centro, ma sono coloro che orientano le nostre scelte in un'ottica di continuo miglioramento. I servizi offerti sono gestiti attraverso un sistema che integra qualità, sicurezza e ambiente.

2. Il Gignoro

Il Gignoro nasce nel 1927 dall'opera personale della signora Corradini Tobler, con il nome di "Asilo Italia per vecchi evangelici". L'Istituto diviene con il tempo una RSA che accoglie ed assiste anziani senza distinzione di appartenenza religiosa, sviluppando, negli ultimi decenni, servizi differenziati così come sollecitato anche dalla legislazione regionale.

Oggi il Gignoro è inserito attivamente nella vita e nel contesto territoriale del Q.2 del Comune di Firenze. La struttura dispone di una RSA autorizzata per 62 posti, articolata per moduli specialistici (Del. Reg. Toscana 402/2004), tra cui 12 posti riservati al modulo a Bassa Intensità Assistenziale (BIA), di un Centro Diurno autorizzato per 20 posti, di cui 15 per persone non autosufficienti.

A questi servizi ormai storici, si aggiungono un servizio domiciliare privato interventi di assistenza e di fisioterapia e la convenzione l'Ente pubblico per l'attivazione di domiciliari con buoni servizio.

Presso la nostra struttura, inoltre, è possibile partecipare ad attività di ginnastica di gruppo in quanto il Gignoro è uno degli erogatori dei corsi di Attività Fisica Adattata per conto della Società della salute



Il Gignoro può accogliere anche persone che accedono privatamente, tramite il pagamento in proprio dell'intera retta.

2.1 LA STRUTTURA

Il Centro Servizi Anziani si trova in una posizione da cui si può facilmente accedere ai servizi pubblici e ai negozi. La struttura è circondata da un parco e da un ampio cortile.

Al suo interno è presente una palestra attrezzata, ampi saloni per le attività e una biblioteca. Ci sono 59 camere di cui 38 singole e 21 a due posti.

La struttura dispone di un pulmino e di due automobili attrezzati per il trasporto di persone disabili. I menù proposti sono autorizzati dalla ASL, i pasti sono preparati nella cucina interna da una ditta certificata ISO 9001. In occasione di feste e ricorrenze il menù viene deciso insieme agli anziani e comunicato alla ASL. Le prestazioni di medicina generale sono effettuate dal Medico di Base scelto dall'anziano.

2.3 SERVIZIO ACCOGLIENZA

Le informazioni relative alla documentazione di accesso ai servizi sono rese disponibili anche sul sito www.ilgignoro.it, sono fornite presso lo sportello informativo aperto con il seguente orario:

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Martedì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00

Nel periodo dal 1° luglio al 31 agosto l'apertura al pubblico dell'ufficio è, di norma, solo in orario mattutino.

Le visite della Residenza e del Centro Diurno vengono fatte su appuntamento, telefonando allo 055608008 in orario di apertura dello sportello.



3. I Servizi offerti

3.1 Residenza sanitaria assistenziale (RSA)

La Residenza è organizzata in moduli. Ciascun modulo è in grado di operare con autonomia funzionale ed organizzativa e dispone di sala pranzo dedicata, salotto per lettura e attività di animazione. In ogni reparto è disponibile un bagno assistito, ausili per disabili, ufficio per il personale e postazione telefonica.

Le camere non sono assegnate in modo definitivo, il cambiamento della stanza può avvenire per variazione dello stato di salute della persona e/o per esigenze di servizio. La decisione, pur cercando di coinvolgere la persona e i suoi familiari, rimane di competenza della struttura.

La struttura si impegna a limitare il turn over del personale in modo da garantire una continuità assistenziale, è inoltre previsto un potenziamento del servizio medico attraverso la collaborazione con un medico geriatra in sostegno al lavoro delle equipe.

I servizi offerti sono:

- Assistenza alla persona
- Servizio infermieristico
- Fisioterapia e riattivazione motoria individuale e di gruppo
- Coordinamento col medico di medicina generale
- attività di animazione
- pulizia della camera e dei locali comuni
- servizio di ristorazione: colazione, pranzo, the/succo di frutta, cena
- lavanderia e guardaroba (solo per biancheria piana e biancheria a pelle)
- parrucchiera (una volta al mese)
- servizio di podologia (una volta al mese)
- segretariato sociale
- Progetto assistenziale individualizzato (PAI)



La residenza sanitaria assistita dispone dei seguenti moduli:

➤ **MODULO A BASSA INTENSITÀ ASSISTENZIALE (BIA)**

Il servizio residenziale che accoglie persone ultrasessantacinquenni valutate non autosufficienti con una isogravità 2 o 3. Dispone di 12 posti.

➤ **MODULO BASE**

Il servizio residenziale per persone non autosufficienti, con esiti di patologie ormai stabilizzate, inseriti in progetti di lungoassistenza. Gli utenti accolti possono presentare problemi quali malattie croniche in fase di discreto compenso, esiti stabilizzati di problemi ortopedici o neurologici, o problemi funzionali che necessitano di un intervento fisioterapico di mantenimento (GRToscana 402/2004).

Il modulo dispone di 38 posti.

➤ **MODULO COGNITIVO-COMPORTAMENTALE (MODULO 3)**

Il servizio residenziale che accoglie persone affette da decadimento cognitivo medio-grave conseguente a sindrome demenziale, con prevalenza di problemi attinenti i disturbi del comportamento, come agitazione, aggressività, wandering. Tali soggetti necessitano di una sorveglianza più stretta, sia per i rischi di fuga che per le cadute; nel modulo sono potenziati, pertanto, i servizi di assistenza con la presenza di un operatore anche di notte, e di animazione specifica. Il modulo dispone di 12 posti. È prevista la collaborazione di un medico geriatra. L'inserimento nel modulo è soggetto a verifiche periodiche dei requisiti dalla Commissione UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e pertanto ha carattere temporaneo. (GRToscana 402/2004)

Tipologia di soggiorno in RSA:

La persona che richiede l'ingresso in RSA può usufruire anche del soggiorno temporaneo o 'di sollievo' ed il regime di ricovero può essere convenzionato con gli enti (ASL e/o comune) oppure privato.



3.2 CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato con orario 8:00/18:00 (esclusi i festivi) ed è un servizio autorizzato per 20 posti, di cui 15 per persone non autosufficienti.

È prevista la frequenza per la giornata intera e per la mezza giornata, con o senza pasto.

Per gli ospiti autosufficienti sono previsti i seguenti servizi:

- colazione, pranzo e tè/succo di frutta
- attività di animazione
- riattivazione motoria di gruppo

A questi si aggiungono, per le persone non autosufficienti:

- servizio infermieristico
- assistenza alla persona in modo continuativo, compreso il bagno assistito
- lavanderia e guardaroba
- fisioterapia
- progetto assistenziale individualizzato
- Podologo (servizio a pagamento su richiesta)
- Parrucchiera (servizio a pagamento su richiesta)



3.3 SERVIZIO DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare permette alla persona in stato di bisogno di trovare una risposta corretta alle sue necessità, nell'ottica della permanenza al proprio domicilio.

➤ **DOMICILIARE PRIVATI**

Per l'attivazione del servizio domiciliare, la richiesta viene avanzata tramite telefonata o mail. Le modalità di gestione del servizio seguono le linee guida della procedura dedicata.

➤ **DOMICILIARE CON BUONI SERVIZIO**

Questo servizio rientra in un piano di potenziamento dei servizi di continuità assistenziale, l'ente pubblico eroga dei buoni servizio per sostegno alle famiglie per l'accesso ai servizi di cura rivolti a persone con limitazioni dell'autonomia in dimissione da ricoveri ospedalieri, permettendo loro di stare a domicilio. L'utente, una volta ottenuta l'autorizzazione all'attivazione di un pacchetto di interventi, sceglie la struttura della quale intende avvalersi per i trattamenti, telefonando a un numero dedicato per avere disponibilità e comunicando successivamente la scelta all'ente pubblico. Ricevuto l'impegnativa da parte della SdS, la struttura e la persona interessata concordano gli appuntamenti. Il pacchetto di interventi può essere per trattamenti OSS, fisioterapici e infermieristici.

3.4 AFA

L'Attività Fisica Adattata (AFA) è un'attività non sanitaria di ginnastica di gruppo finalizzata al mantenimento della forma fisica, alla prevenzione di problemi muscoli scheletrici e all'incremento della forza ed equilibrio.

I corsi A.F.A. sono promossi dalla Regione Toscana e sono rivolti alla popolazione adulta e anziana.



Per partecipare non è necessaria la richiesta medica; l'accesso ai corsi avviene su consiglio medico previa valutazione da parte del servizio fisioterapico territoriale di Firenze, l'appuntamento per la valutazione si richiede telefonando al CUP metropolitano.

4. METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il progetto assistenziale individualizzato (PAI) costituisce lo strumento principale di lavoro, che orienta e muove tutti gli interventi.

Il PAI viene costruito sin dal momento di ingresso e formalizzato dopo un periodo di osservazione effettuata dalle diverse figure professionali. Il piano viene elaborato dall'equipe di lavoro, in collaborazione con il familiare, quando possibile, e contiene la descrizione degli obiettivi, degli strumenti utilizzati per raggiungerli, i tempi di verifica, ed è pertanto mutevole nel tempo. La persona, salvo limiti dovuti alle condizioni di salute, è coinvolto e informato sui contenuti del PAI, l'equipe di lavoro ricerca la sua collaborazione attiva e il/la responsabile del PAI, informa la famiglia, se non ha partecipato, con la quale mantiene contatti costanti.

4.1. ATTIVITÀ E PROGETTI

Il Gignoro, nell'intento di migliorare il suo intervento, si avvale di strumenti e metodologie di lavoro innovativi che vengono proposti a tutti i residenti della casa siano essi autosufficienti o non autosufficienti, con lo scopo di creare percorsi di assistenza e cura di qualità.

Tra i servizi offerti ci sono:

➤ CURE PALLIATIVE O LENITERAPIA

La parola lenimento ha in sé l'idea della dolcezza, della cura amorevole, della solidarietà e della vicinanza affettiva. L'attivazione di un protocollo di cure palliative o leniterapia, definita in equipe multidisciplinare con la collaborazione dell'Unità di cure palliative della ASL, parte dalla considerazione che la persona malata terminale non può riacquistare la salute, ma può essere aiutata a trascorrere l'ultima fase della sua vita nel modo migliore possibile e secondo i suoi valori e le sue scelte, con la possibilità di lenire le sue sofferenze con adeguate e mirate terapie con l'intento anche di cercare di colmare la solitudine e la perdita del suo ruolo sociale.

➤ INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI



Gli Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) si basano sulla relazione tra gli individui che vi partecipano e sono orientati al prendersi cura e al benessere della persona. Sono riconosciuti ufficialmente come strumento terapeutico e di supporto alle diverse patologie e sono caratterizzati da un approccio multidisciplinare che vede collaborare professionalità diverse. La relazione con l'animale, modulata da operatori qualificati, rappresenta un'opportunità per persone in difficoltà, capace di offrire stimoli e incentivare al cambiamento, riducendo la solitudine e il malessere. Alla base di questi interventi, individuali o di gruppo, sta la relazione uomo – animale e il beneficio che ne deriva. Gli IAA sono rivolti alle persone che vivono o frequentano il Gignoro in vario modo.

➤ **MUSICOTERAPIA**

La possibilità di attivare e far esprimere le persone attraverso il linguaggio della musica trova l'applicazione in pratiche individuali e di gruppo (uso di canzoni, registrazioni o strumenti) condotte da un esperto e rivolte in particolare a coloro che hanno una forte difficoltà di relazione.

5. Tariffe

La nostra struttura è convenzionata con il Comune di Firenze e l'ASL Toscana.

La retta di degenza viene calcolata su base giornaliera ed è composta da due voci:

- Retta sociale/alberghiera;
 - Voucher a parziale carico Comune;
 - Eccedenza a totale carico ospite.
- Quota Sanitaria

Per avere più informazioni al riguardo, è possibile consultare il prezzario reperibile presso l'ufficio accoglienza.

6. Soddisfazione e qualità

➤ **La soddisfazione del cliente**



Il Gignoro pone al centro dei processi decisionali, il cliente. L'intero sistema, orientato al cliente, è finalizzato alla costruzione di una relazione di fiducia e reciprocità che punti a garantire trasparenza e partecipazione. Almeno una volta l'anno, attraverso l'analisi di fattori diretti o indiretti, viene effettuata la rilevazione della soddisfazione del cliente rivolta a familiari, ospiti o assistenti sociali. I risultati ottenuti permettono alla Direzione di verificare la qualità percepita, consentendo l'individuazione di eventuali aree di miglioramento. Anche i singoli operatori sono periodicamente coinvolti nell'indagine permettendo di verificare la motivazione degli operatori e il clima di lavoro in cui si opera.

➤ **Reclami, segnalazioni e suggerimenti**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti, è un elemento fondamentale che permette, alla nostra struttura, di monitorare e garantire un miglioramento costante dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni o suggerimenti è a disposizione presso l'area accoglienza della struttura. Il reclamo, se espresso verbalmente, può essere raccolto da Responsabile di servizio o struttura o da qualunque altra figura che ha rapporti con la clientela.

➤ **Indicatori**

Il Sistema Qualità è atto a garantire che ogni attività venga gestita, verificata, corretta e migliorata attraverso la rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti.

Gli indicatori valutano:

- l'area assistenziale-sanitaria (assistenza, infermeria, fisioterapia) attraverso il monitoraggio dell'igiene personale, delle cadute, le ulcere da decubito, il raggiungimento degli obiettivi dei PAI e la condivisione di questi con i familiari
- l'area delle attività d'animazione attraverso la percentuale di attività realizzate, il coinvolgimento di soggetti esterni nelle attività e la partecipazione degli anziani,
- il servizio alberghiero attraverso il monitoraggio delle pulizie ambientali, le variazioni di menù e i reclami relativi al servizio cucina, la tempistica di chiusura dei guasti, il monitoraggio del servizio lavanderia/guardaroba



La presente carta dei servizi ha una durata quinquennale, salvo aggiornamenti dovuti a cambiamenti in ordine all'erogazione dei servizi.

Firenze, 11/05/2023