



CARTA DEI SERVIZI

IL GIGNORO

Rev. 00 del 29 luglio 2019

C.S.D. Diaconia Valdese Fiorentina
Via S. Pellico 2 50121 Firenze
Tel.055/2469146 Fax 055/2268004
Pec: direzionediaconiavaldese.fi@legalmail.it

Il Gignoro
Via del Gignoro 40 50135 Firenze
Tel.055/608002 Fax 055/611550
dvfgignoro@diaconiavaldese.org



Cert. N° IT 290274 - 1



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 Autosufficienti (RA)
 - Residenza per non autosufficienti (RSA)
 - Modulo bassa intensità assistenziale (BIA)
 - Modulo base
 - Modulo per problemi di carattere motorio
 - 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
 - Globalità dei linguaggi
 - Interventi assistiti con animali (IAA)
 - Kinaesthetics
 - Musicoterapia
- 5. Tariffe**
- 6. Soddisfazione e qualità**
 - Soddisfazione del cliente
 - Reclami, segnalazioni o suggerimenti
 - Indicatori



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 deriva da una visione d'insieme della persona umana e vuole favorire il benessere nelle diverse dimensioni: abitativa, ambientale, relazionale, socio-sanitaria, 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 una RA per autosufficienti con 18 posti, 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 AFA e AFA OTAGO 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.

È previsto un servizio infermieristico h24.

Le prestazioni di medicina generale sono effettuate dal Medico di Base scelto dall'anziano.

2.2 Staff e competenze

➤ **Responsabile Area Anziani:** nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione interna, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. Ha competenze gestionali e organizzative e mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste dalla legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Ospiti e familiari, potranno rivolgersi al Responsabile Area Anziani, previo appuntamento.

➤ **Coordinatore di Servizi:** supporta il responsabile d'area nella gestione e nell'organizzazione del lavoro dei moduli e servizi interni affidati, ne supervisiona l'operato, in un'ottica di continuo miglioramento, monitorando il buon andamento dei flussi di lavoro e il rispetto dei requisiti necessari

➤ **Coordinatore di Modulo:** Organizza e coordina il gruppo di lavoro del modulo di sua competenza, contribuendo a garantire il buon andamento del servizio in un clima accogliente e familiare. Il gruppo di lavoro è il punto di riferimento degli anziani inseriti nel modulo stesso.

➤ **Segreteria organizzativa:** coordina il servizio accoglienza (segreteria e front office). Supporta il responsabile d'area nella gestione dei flussi di informazione e comunicazione relativi alle mansioni di propria competenza. A tal fine si interfaccia con gli utenti o il loro riferimenti e con il personale dipendente.



- **Assistente Sociale:** sostiene gli anziani nel mantenimento e nello sviluppo della propria autonomia e responsabilità, attivando e coordinando tutti gli strumenti disponibili della rete dei servizi interni alla struttura e della rete sociale del territorio

2.3 SERVIZIO ACCOGLIENZA

All'ingresso della struttura, è possibile rivolgersi al front office per qualsiasi necessità e per avere informazioni in merito a:

- Accoglienza e informazione (diretta o telefonica) sui servizi offerti e alle pratiche d'ingresso con consegna della modulistica;
- Prenotazione visite guidate della struttura;

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
09:00/13:00	09:00/13:00	09:00/13:00	09:00/13:00	09:00/13:00
	14:30/17:00		14:30/17:00	

Le informazioni relative alla documentazione di accesso ai servizi, sono rese disponibili anche sul sito www.ilgignoro.it.

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

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. Nei reparti per non autosufficienti 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 della presenza del medico geriatra in sostegno al lavoro delle equipe.

➤ **RESIDENZA PER AUTOSUFFICIENTI (RA)**

Il servizio residenziale per le persone autosufficienti dispone ad oggi di 18 posti, 16 camere singole e 1 doppia.

Sono previsti i seguenti servizi:

- pulizia della camera e dei locali comuni
- colazione, pranzo, tè/succo di frutta, cena
- lavanderia e guardaroba (solo per biancheria piana e biancheria a pelle)
- parrucchiera (una volta al mese)
- attività di animazione
- riattivazione motoria di gruppo
- segretariato sociale
- Supporto psichiatrico non continuativo

L'equipe di lavoro della residenza per autosufficienti si avvale della consulenza di un medico psichiatra per la gestione dei casi più complessi.

➤ **RESIDENZA PER NON AUTOSUFFICIENTI (RSA)**

Oltre ai servizi previsti per la RA, sono garantiti:

- servizio infermieristico H24
- assistenza alla persona in modo continuativo
- podologo (una volta al mese)
- fisioterapia
- coordinamento con il medico di medicina generale
- progetto assistenziale individualizzato (PAI)
- Potenziamento medico geriatra

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

Il modulo dispone di 12 posti, suddivisi in 4 camere doppie e 4 singole, che accolgono anziani valutati non autosufficienti con una isogravità 2 o 3.



➤ **MODULO BASE**

Il servizio residenziale per persone con problemi di non autosufficienza stabilizzata dispone di trenta posti.

➤ **MODULO PER PROBLEMI DI CARATTERE MOTORIO**

Il servizio residenziale per persone con disabilità a prevalente carattere motorio (esiti di ictus, fratture, malattia di Parkinson) dispone di otto posti per i ricoveri, la cui durata è stabilita da un progetto specifico individuale.

Per coloro che sono inseriti nel modulo specialistico è previsto un potenziamento dei servizi di fisioterapia/riabilitazione, con particolare attenzione al recupero delle autonomie possibili.

Il percorso si articola sia in attività con l'utente che attraverso l'adattamento ambientale e l'utilizzo di ausili e di strumenti.

È prevista la consulenza di un medico specialista o geriatra.

➤ **MODULO COGNITIVO-COMPORTAMENTALE**

Il servizio residenziale per persone affette da decadimento cognitivo con prevalenza di problemi attinenti ai disturbi del comportamento, dispone di 12 posti. È prevista la collaborazione di un medico geriatra. Nel modulo sono potenziati i servizi di assistenza con la presenza di un operatore anche di notte, e di animazione specifica. L'inserimento nel modulo è soggetto a verifiche periodiche dei requisiti dalla Commissione UVM (Unità di Valutazione Multidisciplinare) e pertanto ha carattere temporaneo.

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
- parrucchiera (una volta al mese)
- attività di animazione
- riattivazione motoria di gruppo
- servizio di trasporto nel Quartiere 2 e zone limitrofe

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

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 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.

➤ **DOMICILIARE PRIVATI**

L'attivazione del servizio domiciliare privato viene richiesta tramite telefonata. La valutazione della richiesta avviene entro 3 giorni lavorativi dal primo contatto. In caso di richieste per emergenze di tipo sanitario le richieste saranno valutate entro le 24h. Con un secondo contatto viene concordato un appuntamento per una visita domiciliare di valutazione.

3.4 AFA E AFA OTAGO

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 AFA OTAGO si svolgono sempre in gruppo e hanno come obiettivo la prevenzione delle cadute, gli esercizi proposti sono finalizzati al rinforzo degli arti inferiori e al miglioramento dell'equilibrio e del cammino.

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. I PAI vengono, di norma, redatti per le persone non autosufficienti.

4.1. ATTIVITÀ E PROGETTI

Il Gignoro, nell'intento di migliorare il suo intervento, si avvale di strumenti e metodologie di lavoro innovative che vengono proposte a tutti i residenti della casa siano essi autosufficienti o non autosufficienti, tra le quali:

➤ 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.

➤ GLOBALITÀ DEI LINGUAGGI

Significa considerare tutti i canali possibili per tenere aperta la comunicazione in una ricerca continua di strumenti, tattiche e strategie. Ogni atto, comportamento o traccia lasciata da un essere umano ha una dimensione simbolica che ne riscatta un senso e permette di comunicare. Suoni, colori, movimenti impiegati in arte e musica sono elementi dell'espressione in particolare di chi ha disturbi nei linguaggi tradizionali.

La sua applicazione è la MusicArTerapia. Si attua in programmi animativi, riabilitativi definiti in sede di PAI e destinati a far emergere potenzialità della persona facilitandone la relazione con gli altri e con l'ambiente. Per il personale viene effettuata periodicamente una formazione specifica.



➤ **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.

➤ **KINAESTHETICS**

“Arte della percezione del movimento”

Nelle attività della vita quotidiana viene proposta, con la dovuta gradualità, questa sperimentazione che si propone i seguenti obiettivi:

- lo sviluppo della percezione consapevole del proprio movimento
- lo sviluppo di un utilizzo sano e flessibile del proprio movimento

La sensibilizzazione della percezione del movimento e lo sviluppo della competenza del movimento apportano un contributo durevole alla promozione di salute sia alla persona assistita che alla persona che assiste.

➤ **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.