

FONDAZIONE OPERA DIOCESANA ASSISTENZA FIRENZE ONLUS

Sede Legale: Via dell'Orto, 57 – 50124 FIRENZE

tel. 055 2286433 – fax 055 2281190



**FONDAZIONE**  
**Opera Diocesana Assistenza**  
*Servizi per le persone disabili e anziane*

R.S.A. ISTITUTO SAN SALVATORE

Via del Campuccio, 45 – 50125 FIRENZE

tel. 055 055 22 50 47 – fax 055 22 80 378

# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

1	PREMESSA.....	3
2	LA MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
2.1	LA MISSION .....	4
2.2	I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
3	ORGANIZZAZIONE.....	6
3.1	L'ORGANIGRAMMA .....	6
3.2	DIREZIONE.....	6
3.3	L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE.....	7
4	PRESENTAZIONE .....	8
5	NOTIZIE SULLA RESIDENZA .....	10
5.1	Caratteristiche generali della Struttura .....	11
6	FINANZIAMENTO DELL'ISTITUTO .....	12
7	MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI .....	13
7.1	L'ACCOGLIENZA.....	14
7.2	L'ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO.....	14
7.3	LA DOCUMENTAZIONE PER LA PRESA IN CARICO .....	15
8	RAPPORTI CON IL RAPPRESENTANTE LEGALE .....	16
9	ALLOGGIO .....	17
10	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI .....	18
10.1	OSPITALITA' .....	18
10.2	SERVIZI OFFERTI.....	18
11	ASSISTENZA E CURE MEDICHE. ....	23
12	QUALITÀ DEI SERVIZI .....	24
13	DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE .....	25
14	CONCORSO DEI FAMILIARI .....	26
15	CONSERVAZIONE DEL POSTO .....	27
16	DIMISSIONI .....	28
17	ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA .....	29

18	RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	30
18.1	SERVIZI A PAGAMENTO .....	30
19	TUTELA E VERIFICA .....	32
20	RINVIO .....	33

## 1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è il “patto” che la Fondazione Opera Diocesana Assistenza Firenze *Onlus* (da ora in poi Fondazione ODA) stipula con le persone assistite, i loro familiari, i rappresentanti legali e la cittadinanza tutta.

La Carta dei Servizi è uno strumento che riporta tutte le informazioni necessarie per usufruire al meglio delle prestazioni erogate dalla R.S.A. Istituto San Salvatore, attraverso l'indicazione dei relativi percorsi.

Tale strumento è a disposizione delle persone assistite e viene distribuito ai loro familiari e rappresentanti legali, insieme al Regolamento Interno, in versione aggiornata al momento dell'accesso, ed a chiunque altro ne faccia richiesta.

La diffusione della Carta dei Servizi al personale e la sua pubblicità sono inoltre garantita mediante l'affissione della versione in vigore nella bacheca delle unità operative.

La Carta dei Servizi è inoltre reperibile sul sito aziendale [www.odafirenze.it](http://www.odafirenze.it).

La Carta dei Servizi è uno strumento in evoluzione, soggetto al miglioramento, alla verifica ed all'integrazione di tutti quegli elementi che contribuiscono alla qualità del servizio offerto.

## 2 LA MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 LA MISSION

In base all'art. 2 dello Statuto, *“la Fondazione ha per oggetto:*

- *ex art. 2 del d.lgs. 155/2006 l'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 29 novembre 2001 e l'assistenza socio-sanitaria ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 14 febbraio 2001 ...”*

Pertanto la mission della nostra Fondazione è quella di offrire servizi finalizzati a tutelare le persone in condizione di disagio e/o difficoltà, permettendo loro di esprimere e mantenere tutte quelle potenzialità che non si sono sviluppate adeguatamente o che sono venute meno in seguito a patologie congenite o acquisite, traumi fisici, psichici e sensoriali di qualsiasi natura.

La strategia di intervento è di tipo globale e tiene conto in particolare degli aspetti fisici, psichici e sociali della salute di ogni persona che si affida o viene affidata alla Fondazione e si attua in un contesto di comunità abilitante e terapeutica, dove ogni momento della vita individuale e della struttura assume un valore terapeutico, volto a favorire lo sviluppo delle capacità funzionali di ognuno, nel convincimento che il soggetto diversamente abile è persona i cui diritti vanno difesi e promossi con il massimo impegno.

In particolare, la persona con problemi fisici, psichici e sensoriali viene valutata e posta al centro dei servizi offerti, in modo costante ed articolato attraverso l'organizzazione aziendale, i presidi ed i servizi erogati, ricercando costantemente:

- la qualità sempre migliore;
- la valorizzazione e la formazione/aggiornamento delle risorse umane;
- la riduzione degli sprechi per un impiego efficiente delle risorse a disposizione.

Tutto ciò è finalizzato al benessere, al miglioramento delle condizioni di vita e di salute ed alla promozione della qualità di vita delle persone assistite.

### 2.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira alle disposizioni della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, convertita in Legge dello Stato italiano 3 marzo 2009, n 18 ed i servizi, in base ai principi esposti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”*, sono erogati nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. A tal fine, Fondazione ODA si impegna a garantire l'espressione

delle differenze culturali, religiose ed etniche ed a garantire la tutela delle persone appartenenti a categorie a rischio;

**IMPARZIALITÀ:**

le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, equità ed imparzialità;

**CONTINUITÀ:**

la Fondazione garantisce l'attuazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;

**DIRITTO DI SCELTA:**

l'utenza ha diritto di accedere al servizio secondo le vigenti norme, nei tempi e nei modi previsti dalla Carta dei Servizi dell'Azienda USL Toscana Centro;

**PARTECIPAZIONE:**

la Fondazione garantisce la partecipazione della persona assistita e dei familiari attraverso

a) attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso;

b) concessione di spazi adeguati alle riunioni con le famiglie, durante le quali potranno essere effettuate rilevazioni sul livello di gradimento dei servizi;

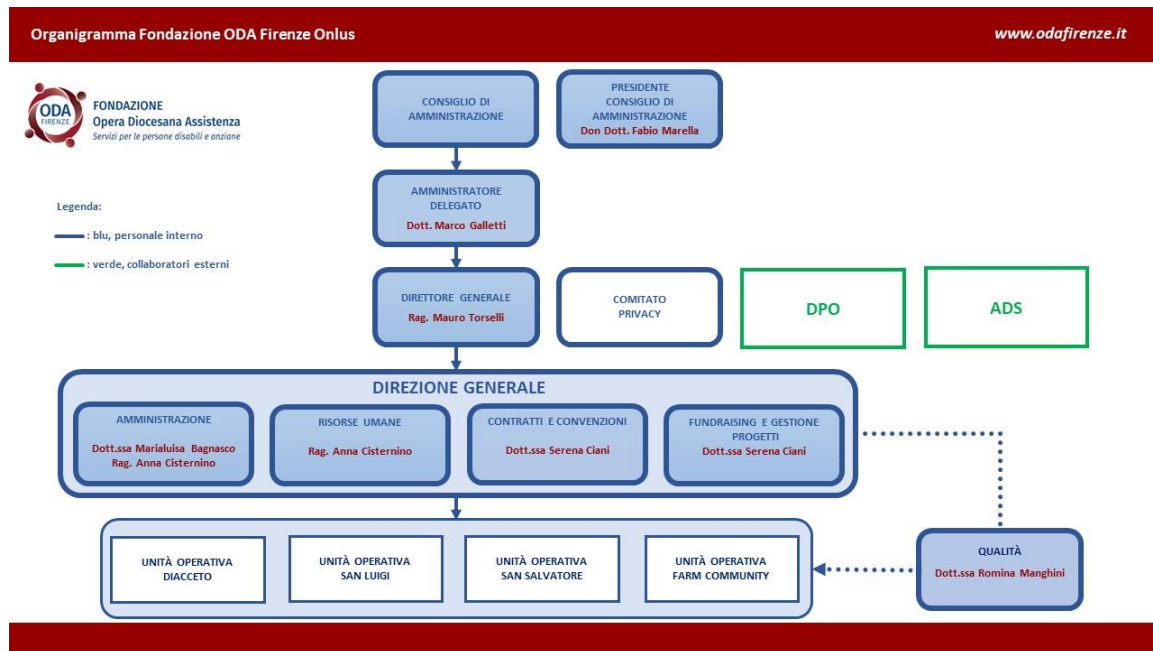
**EFFICIENZA E EFFICACIA:**

la Fondazione è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano a criteri di efficienza ed efficacia e che rispondano al principio di appropriatezza soddisfacendo i reali bisogni della persona assistita secondo le specifiche linee guida della riabilitazione.

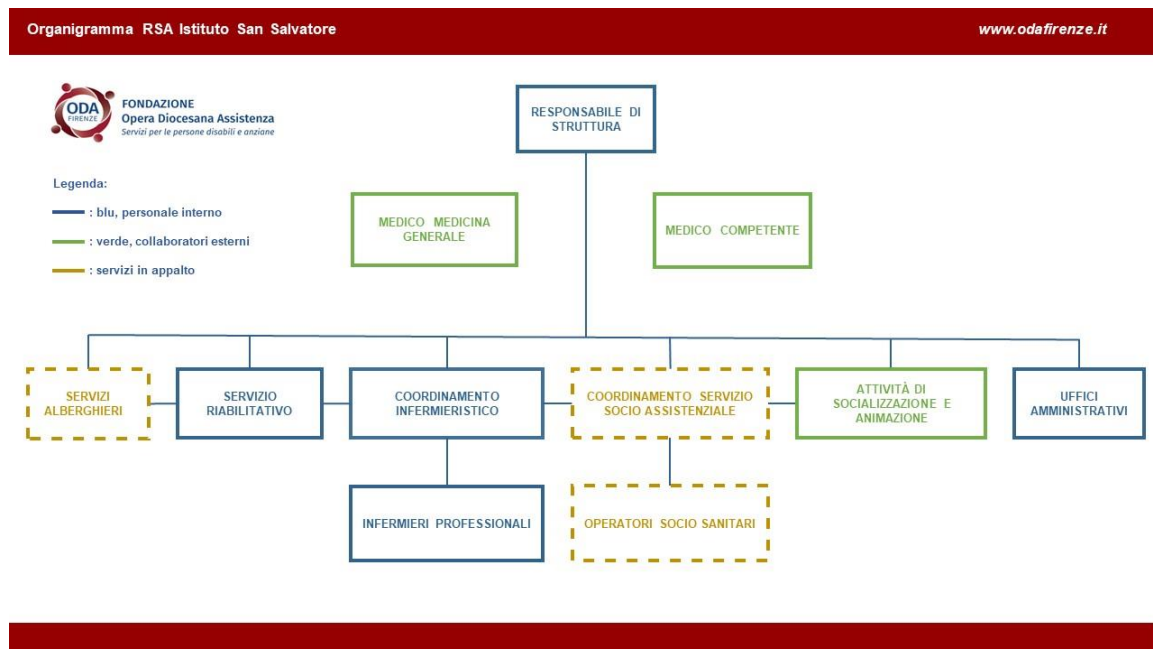
### 3 ORGANIZZAZIONE

#### 3.1 L'ORGANIGRAMMA

L'organigramma di Fondazione ODA è il seguente:



L'organigramma della U.O. RSA Istituto San Salvatore è così definito:



#### 3.2 DIREZIONE

Direttore di Centro

### 3.3 L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

L'équipe multidisciplinare della RSA Istituto San Salvatore è così composta:

- Medico di Medicina Generale
- Coordinatore infermieristico
- Psicologa Referente Servizio Psico – Sociale
- Referente Attività di socializzazione e animazione
- Coordinatrice Servizio Assistenziale
- Referente Servizio di Riabilitazione

Nel documento Mod- 03-00 allegato alla presente sono indicati nominativi e riferimenti dei componenti dell'E.M.



## 4 PRESENTAZIONE

L'Istituto, già di proprietà della Congregazione delle Figlie della Carità, ha svolto fin dal 1898 attività di carattere assistenziale rivolte, essenzialmente, a persone di sesso femminile in stato di bisogno, residenti, per la maggior parte, nell'ambito territoriale della Parrocchia di San Felice in Piazza, in Firenze e, comunque, nell'Oltrarno.

Il 1° ottobre 1998, la titolarità della gestione è stata assunta dalla Parrocchia di San Felice in Piazza, alla quale, successivamente, con vari atti formali, la Congregazione delle Figlie della Carità ha fatto donazione anche dell'immobile.

Successivamente in data 01/02/2015, la gestione dell'attività sociosanitaria assistenziale è stata trasferita, con regolare contratto d'affitto d'azienda, alla Fondazione Opera Diocesana Assistenza Firenze – Onlus

L'Istituto è organizzato in nuclei funzionali così come segue:

- *non autosufficienti* – 30 (trenta) posti letto
- nell'ottobre 2014 l'Istituto ha presentato la propria adesione al **Progetto Sperimentale BIA (*non autosufficienti con bassa intensità assistenziale*)** della Regione Toscana, della durata di un anno, mettendo a disposizione n. 10 posti letto.
  - Il progetto è stato approvato in data 19/01/2015 con Delibera Regionale n. 23 pertanto attualmente la struttura può ospitare n. 30 non autosufficienti modulo base, n. 10 non autosufficienti modulo BIA, per un totale di n. 40 (quaranta) posti letto.
  - Tutti i posti sono convenzionati con il Comune di Firenze e con la AUSL Toscana Centro.

L'Istituto, con sale a disposizione degli Ospiti, giardino, cucina a gestione diretta, assistenza specializzata, è situato nel centro storico di Firenze in Zona ZTL (dalle 07,30 alle 20,00 dal lunedì al venerdì, il sabato dalle 07,30 alle 16,00) la domenica l'ingresso è libero (per eventuali ingressi in ZTL durante i giorni feriali è possibile richiedere presso i Vigili Urbani di Porta Romana apposito permesso per il transito in Via del Campuccio – Via dei Serragli), a due passi da Piazza Tasso, Porta Romana, Viale Petrarca e Piazza del Carmine, dove sono situati parcheggi a pagamento.

### Il suo indirizzo è:

ISTITUTO SAN SALVATORE  
Via del Campuccio, 45  
50125 Firenze  
tel. 055/225047 - fax 055/2280378  
e-mail: [info.sansalvatore@odafirenze.it](mailto:info.sansalvatore@odafirenze.it)



É raggiungibile con i servizi di trasporto pubblico utilizzando le linee Autolinee Toscane:

- linea 12: dalla stazione parcheggio con fermata in Piazza Tasso.
- linee 11, 36 e 37:
- dal Galluzzo verso Firenze, con fermata in via Romana;
- Linea 11 dalla stazione SMN verso il Galluzzo, con fermata “Serragli-Campuccio” in via dei Serragli;
- linea C4:
- dalla stazione SMN con fermata “Sant’Agostino” in via dei Serragli;
- da Piazza Ferrucci verso la stazione SMN con fermata in Piazza Tasso

(Per ulteriori informazioni ed orari è possibile chiamare il numero 800 14 24 24 dal lunedì alla domenica dalle 6 alle 24 o consultare il sito internet: <https://www.at-bus.it/it/>)

## 5 NOTIZIE SULLA RESIDENZA

L'Istituto funziona come *Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA)* in forza di:

- Atto Autorizzativo definitivo del Comune di Firenze n. 150 del 28 ottobre 2003;
- Accreditamento Istituzionale di cui alla L.R.T. 82/2009 e s.m.i - Decreto Regione Toscana n. 8133 del 04/05/2022;
- Accordo Contrattuale stipulato con la AUSL Toscana Centro, Comune di Firenze in data 05/04/2022 n. rep. 411.

Le norme giuridiche di riferimento sono costituite dalle specifiche leggi statali e regionali, nonché dal Piano Socio-Sanitario Regionale e dagli atti amministrativi del Consiglio e della Giunta Regionali, nonché del Comune di Firenze e della Società della Salute, relativamente alla organizzazione e alla gestione.

L'Istituto ha in corso le seguenti polizze assicurative:

- *Responsabilità civile per i danni arrecati dal personale agli Ospiti e ai terzi e per quelli degli Ospiti al personale e ai terzi, ivi compresi i volontari;*
- *Infortuni subiti dai volontari durante il loro servizio per e nell'Istituto;*
- *Copertura dei rischi derivanti da incendio e da altri danni arrecati all'immobile o a terzi a causa dell'immobile.*

Negli anni, l'Istituto è stato ristrutturato con l'intento di soddisfare le esigenze di soggiorno degli Ospiti e per adeguarlo alle prescrizioni che regolano il funzionamento delle RSA.

Queste alcune delle sue caratteristiche:

Le camere, confortevoli, sono dotate di ampie finestre (alcune corredate di balcone), impianto di ventilazione, campanello di chiamata per ogni posto letto, predisposizione TV, linea telefonica per la ricezione delle chiamate esterne, lavandino o bagno, arredamento a norma di legge.

I servizi igienici sono adeguati al numero di posti letto secondo le vigenti disposizioni

La Direzione può consentire agli Ospiti di personalizzare la camera con oggetti di proprietà, nel rispetto delle normative vigenti in materia di sicurezza.

La cucina, a gestione diretta, rispetta il menù approvato dalla ASL, i menù prescritti dai medici specialisti per gli ospiti affetti da patologie particolari e offre inoltre la possibilità di varianti secondo le necessità e i gusti dei singoli Ospiti, tenuto conto sempre e comunque delle loro condizioni dal punto di vista sanitario.

## 5.1 Caratteristiche generali della Struttura

Il corpo principale si sviluppa su quattro piani:

- Al piano terra si trovano la portineria con servizio di portierato e centralino; gli uffici direzionali e amministrativi; la cappella per lo svolgimento delle funzioni religiose; salette a disposizione di utenti e familiari; sale per lo svolgimento di attività di animazione e riabilitazione;
- Al piano primo trovano collocazione la cucina, locali di servizio, locale pedicure/parrucchiera, la palestra e la sala pranzo;
- Al piano secondo si trovano le camere degenti, l'infermeria/ambulatorio medico, locali di servizio
- Al terzo piano si trovano le camere degenti e locali di servizio
- Al quarto piano si trovano i locali tecnici e una piccola soffitta con terrazza.

Gli ambienti sono facilmente identificabili e raggiungibili grazie alla presenza di idonea segnaletica.

## 6 FINANZIAMENTO DELL'ISTITUTO

L'Istituto sostiene spese rilevanti per l'assistenza degli Ospiti e per il mantenimento dell'immobile nelle condizioni ottimali nel rispetto delle vigenti disposizioni.

Il finanziamento delle spese predette (personale specializzato, vitto, pulizie, manutenzione ordinaria e straordinaria, ecc.), avviene mediante la riscossione di una **retta giornaliera** a carico degli Ospiti e/o del Comune e della ASL e della Società della Salute.

La retta può essere:

- **Sociale:** Essa fa carico all'Ospite integralmente, a meno che non vi sia un contributo del Comune, che viene determinato dal Punto Unico d'Accesso (PUAC);
- **Sanitaria:** riguarda soltanto gli Ospiti *non autosufficienti*, e viene pagata dalla AUSL, direttamente all'Istituto. Requisito essenziale per ottenere l'erogazione della quota sanitaria è: il **riconoscimento**, da parte della Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM), **della non autosufficienza**; l'autorizzazione all'inserimento in Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA), con emissione del "Titolo di Acquisto";
- **Privata:** riguarda le persone non autosufficienti che, in assenza dei requisiti previsti per l'inserimento in convenzione, richiedono l'accesso in struttura. La quota, stabilita dalla Direzione della struttura, è a completo carico dell'utente.

## 7 MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI

L'Istituto è convenzionato con il Comune di Firenze, con la AUSL Toscana Centro di Firenze la Società della Salute di Firenze.

La procedura per l'inserimento in convenzione nell'Istituto deve essere attivata dalla persona interessata, da familiare o da soggetto terzo (amministratore/tutore di sostegno – ospedale – medico di medicina generale) tramite presentazione d'istanza ad uno dei presidi zionali denominati **PUNTI INSIEME** presenti sul territorio che provvederà ad assicurare la risposta assistenziale adeguata al bisogno, attraverso il PUAC (Punto Unico di Accesso) e l'UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale) territoriali che valuteranno:

- se esistono le condizioni per l'intervento economico del Comune nel pagamento della retta sociale;
- se la persona interessata possiede i requisiti per il riconoscimento della **non autosufficienza e il livello di isogravità** del bisogno assistenziale; (da non confondere con il riconoscimento della **invalidità civile**);
- se la persona necessita di inserimento temporaneo o definitivo in RSA.

Di norma, la persona richiedente viene ammessa nell'Istituto previo rilascio del **Titolo d'Acquisto** da parte della Società della Salute, del Comune e/o della ASL di competenza.

In mancanza o in attesa della già menzionata impegnativa, su richiesta degli interessati, l'inserimento potrà avvenire con quota privata stabilita dal Consiglio Di Amministrazione della Fondazione.

Per l'ammissione nell'Istituto è di norma richiesto il compimento dei 65 anni.

L'ammissione nell'Istituto ha luogo a seguito di colloquio preliminare con la Direzione della struttura e domanda scritta redatta su apposita scheda.

All'interessato o ai suoi familiari dopo, presi gli accordi per la data di inserimento, viene consegnato un modulo indicante i documenti necessari all'inserimento.

La *lista di attesa interna*, salvo diversa programmazione prevista dagli atti convenzionali con il Comune di Firenze e con la ASL di Firenze, viene predisposta dalla Direzione in ordine cronologico di presentazione della domanda.

Al momento della presentazione della domanda, il richiedente e/o i suoi referenti possono prendere visione della camera e dei servizi offerti.

*È requisito essenziale ed inderogabile per l'inserimento nella struttura, la presentazione del provvedimento di nomina o l'attestazione scritta di inizio pratica, dell'Amministratore di Sostegno o comunque di rappresentante legale, che può essere uno dei familiari, nel*

*caso in cui l'iter di nomina non sia stato ancora intrapreso la famiglia si impegna a provvedere quanto prima.*

L'Amministrazione prende atto – e ne porta a conoscenza gli operatori interessati - della eventuale **nomina, ai sensi di legge, di curatore o tutore legale o amministratore di sostegno dell'utente**, che viene considerato a tutti gli effetti titolare di diritti e doveri allo stesso modo degli eventuali familiari dell'utente rappresentato.

## 7.1 L'ACCOGLIENZA

Al momento dell'ingresso nell'Istituto, l'Ospite viene accompagnato nella camera assegnata. La camera assegnata al momento dell'inserimento non ha carattere definitivo ed esclusivo ma può essere variata, previa comunicazione ai familiari, per comprovate, urgenti e inderogabili esigenze di servizio e/o per difficoltà di convivenza tra gli ospiti.

Compatibilmente con le esigenze dell'Istituto, l'Ospite può personalizzare la camera con oggetti propri, rispettando le normative di sicurezza.

La Coordinatrice Infermieristica e l'operatore sociosanitario effettuano la presa in carico dell'ospite, se necessario in presenza del familiare, e raccolgono tutte le informazioni sullo stato di salute e soprattutto sulle abitudini personali dello stesso.

Successivamente viene effettuata l'accettazione amministrativa presso l'ufficio preposto per la consegna della documentazione richiesta.

**Il primo mese di soggiorno è considerato *periodo di prova sia per l'ospite nei confronti dell'Istituto, sia viceversa.***

## 7.2 L'ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO

Durante il colloquio preliminare di inserimento vengono consegnati all'ospite e/o ai suoi familiari e/o al rappresentante legale, se nominato, i documenti da compilare a cura del/la diretto/a interessato/a o da chi ne fa le veci.

Detta documentazione consta:

- il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili;
- il consenso relativo all'adozione di eventuali misure di contenzione se prescritte dal Medico di Medicina Generale (MMG) che ha in cura l'ospite (Vedi **Nota**);
- il consenso alla pubblicazione delle immagini;
- il consenso alla partecipazione alle gite programmate.
- il contratto di ospitalità
- la dichiarazione di impegno economico

**NOTA: L'UTILIZZO DI EVENTUALI MEZZI DI CONTENZIONE DEVE ESSERE PRESCRITTO SOLO ED ESCLUSIVAMENTE DAL MEDICO CURANTE. TALE PRESCRIZIONE VIENE RIVALUTATA PERIODICAMENTE DAL MMG ED OGNI QUALVOLTA SI RENDA INDISPENSABILE UNA VARIAZIONE RISPETTO ALLA PRESCRIZIONE PRECEDENTE. È INDISPENSABILE IL CONSENSO DEL FAMILIARE O DEL RAPPRESENTANTE LEGALE.**

### 7.3 LA DOCUMENTAZIONE PER LA PRESA IN CARICO

La documentazione necessaria per la pratica relativa alla presa in carico al momento dell'ammissione ai servizi è:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria
- Riconoscimento isogravità / non autosufficienza
- Riconoscimento quota sanitaria
- PAP redatto dai Servizi Sociali competenti
- Nomina Amministratore di Sostegno o Attestazione di inizio pratica
- Eventuali esenzioni (MODELLO E01 per reddito ed età)
- Certificazione d'invalidità + protocollo ASL indicante il codice esenzioni
- Scheda redatta dal medico curante che attesti le patologie in atto
- Scheda medica indicante la TERAPIA in atto con relativa posologia e orario di somministrazione
- Scorta di farmaci per almeno una settimana
- Prescrizione del medico curante per uso di spondine ed eventuali altri mezzi di contenzione se ritenuti necessari dallo stesso, indicandone la tipologia, la motivazione e la durata (da controfirmare per conoscenza e consenso da parte del familiare)
- Acquisizione dati presenza dolore (modulo 12-06)
- Documentazione sanitaria di particolare rilevanza (ricoveri, esami ematici recenti, esami strumentali ecc.)
- Certificato medico per l'ammissione in comunità, attestante, fra l'altro, l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto;



## 8 RAPPORTI CON IL RAPPRESENTANTE LEGALE

Nel caso che l'ospite sia seguito da un rappresentante legale (Tutore, Curatore, Amministratore di Sostegno ecc.), l'ospite stesso o la famiglia è obbligato a darne comunicazione immediata alla Direzione.

In tal caso la persona incaricata legalmente di curare l'interesse dell'ospite deve:

- consegnare copia della nomina di incarico;
- comunicare i recapiti telefonici, l'indirizzo e tutti i dati necessari alla propria reperibilità.

L'istituto di contro si impegna a dare tempestiva comunicazione di qualsiasi intervento sanitario, economico, amministrativo sia necessario ai fini dell'espletamento del servizio assistenziale e a fornire relativa documentazione in merito.

## 9 ALLOGGIO

La Direzione dell'Istituto assegna le camere agli utenti tenendo conto dei loro bisogni specifici (condizioni patologiche, sesso) pertanto per tali motivi (cambiamento delle condizioni di salute, problemi di convivenza ecc..) o per motivi organizzativi, può disporre il trasferimento dell'Ospite in camera diversa da quella assegnata all'atto dell'ammissione previa comunicazione all'interessato e ai suoi familiari.

Il trasferimento dell'Ospite in altra camera può essere richiesto anche dall'Ospite stesso o dai suoi familiari. La Direzione si riserva il diritto di decidere nel merito, tenuto conto delle proprie esigenze. La decisione di cui si tratta, debitamente motivata, viene portata a conoscenza del richiedente entro trenta giorni dalla domanda. In caso di accoglimento della richiesta, il trasloco viene effettuato nei tempi e nei modi previsti e concordati con la Direzione.

Gli Ospiti fruiscono normalmente del mobilio e delle suppellettili di proprietà dell'Istituto e sono tenuti a servirsene con la cura che si ha per le cose proprie.

L'Istituto addebita agli Ospiti le spese per la riparazione dei beni danneggiati per dolo o per colpa grave.

Non è consentito trasferire suppellettili e oggetti senza il consenso della Direzione.

Può essere consentita, a discrezione dell'Istituto, la personalizzazione delle camere, anche con mobili propri.

La Direzione controlla il corretto uso delle camere, in particolare dal punto di vista della sicurezza e dell'igiene, per cui:

- non è consentito tenere frigoriferi privati nelle camere. Gli eventuali cibi deperibili che non possono essere detenuti devono essere consegnati al personale del piano, che ne cura la conservazione nei frigoriferi dell'Istituto;
- è consentito fare uso del proprio apparecchio radio o tv all'interno della propria camera tenendo presente che l'Ospite è tenuto a moderare il volume, e a ridurlo quando gli venga richiesto, o a fare uso di cuffie, in particolare negli orari di silenzio.
- gli ospiti autorizzati a brevi uscite dalla struttura, accompagnati o meno dai familiari e/o da conoscenti, debbono avvertire il personale del proprio piano e della portineria indicando l'orario del rientro.
- i familiari che desiderano far uscire il proprio congiunto per una o più giornate debbono avvisare l'infermiera responsabile indicandole il giorno e l'ora dell'uscita e l'orario del rientro.

## 10 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

### 10.1 OSPITALITA'

#### a) Ospitalità Definitiva

É rivolta ad anziani *non autosufficienti* che, per le loro condizioni, non possono essere idoneamente assistiti a domicilio.

L'anziano è accolto in uno dei nuclei funzionali in base al suo livello di isogravità.

É prevista la fruizione dei servizi specifici e generici illustrati nei successivi articoli

#### b) Ospitalità Temporanea

In relazione all'eventuale disponibilità di posti letto, si può prevedere l'accoglienza di Ospiti per brevi periodi di tempo.

### 10.2 SERVIZI OFFERTI

#### a) Vitto

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dalla struttura. L'Ospite è aiutato durante i pasti se non è in grado di provvedervi personalmente.

Il menu è predisposto nel rispetto della tabella dietetica approvata dall'ASL ed esposto nelle bacheche ad ogni piano.

In genere, sono previste possibili alternative ai piatti principali e diete specifiche, che devono essere stabilite dalla nutrizionista e/o dal medico curante della struttura e comunicate in cucina.

L'orario dei pasti è il seguente:

colazione	ore	08.30
pranzo	ore	12,00
cena	ore	18,30

La Direzione, comunque, in caso di forza maggiore, si riserva il diritto di cambiare il già menzionato orario, dandone debito preavviso.

L'assegnazione dei posti al tavolo è a discrezione della Direzione e può subire cambiamenti in qualunque momento. Potranno essere tenute in considerazione eventuali motivate richieste di specifica assegnazione da parte degli Ospiti.

Il servizio pasti può essere effettuato in camera nei casi segnalati dall'infermiere.

**È fatto divieto assoluto di detenere cibi deperibili nelle camere.**

**È fatto divieto assoluto da parte degli ospiti, dei familiari e/o dei conoscenti di introdurre in struttura alimenti che non siano confezionati industrialmente oppure, se prodotti in pasticceria o forno, accompagnati dalla lista degli ingredienti. Le vivande dovranno essere consegnate al personale sanitario che provvederà, fatte salve prescrizioni mediche, alla loro distribuzione. L'Istituto declina ogni responsabilità in caso di detenzione e consumo, da parte degli Ospiti, di cibi forniti dai loro familiari e/o da terzi con modalità contrarie alle sopraccitate disposizioni.**

### **b) Assistenza Medica e Specialistica**

L'Ospite usufruisce dell'assistenza medica generica a cura del proprio medico di famiglia, che può essere mantenuto purché assicurati la propria reperibilità e disponibilità all'accesso nell'Istituto.

L'istituto si avvale, nell'erogazione del servizio assistenziale, della collaborazione di una psicologa per il sostegno psicologico all'ospite e ai suoi familiari.

L'assistenza medica di altre specialità viene prestata, di regola, presso gli ambulatori della ASL. Può tuttavia avvenire nell'Istituto, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario. Le eventuali spese sono a carico dell'Ospite.

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e/o amministratori di sostegno, l'ambulatorio medico per eventuali colloqui con il medico curante e/o medici specialistici, personale sanitario e paramedico e operatori dei servizi.

### **c) Assistenza in caso di malattia**

L'infermiere professionale in servizio è responsabile della somministrazione e del controllo della terapia in base alla prescrizione del medico curante.

Su richiesta del medico, l'infermiere professionale in servizio, dopo avere informato i familiari, organizza il trasporto in ospedale dell'ammalato. L'accompagnamento in ospedale avviene a cura di un familiare, a cui è fornita la documentazione sanitaria necessaria.

In assenza di familiari la struttura organizza il trasporto e invia la persona in ospedale con la relativa documentazione sanitaria.

L'infermiere professionale in servizio cura i rapporti con l'ospedale durante il periodo di degenza dell'ospite, per quanto gli compete.

### **d) Piani di Assistenza Individuali**

Ciascun Ospite usufruisce di un proprio *Piano Assistenziale Personalizzato* (PAP), alla cui stesura collaborano in via ordinaria il medico di base, la psicologa, la coordinatrice infermieristica, il fisioterapista, l'animatore e l'operatore sociosanitario.

La collaborazione delle figure professionali elencate al punto precedente, è finalizzata anche:

- Ad evidenziare il percorso terapeutico riabilitativo;
- Ad effettuare verifiche periodiche del PAP;
- A risolvere eventuali emergenze assistenziali segnalate al momento;
- A suggerire percorsi terapeutici particolari al medico di base.

#### **e) Attività di Animazione e Socializzazione**

La psicologa mediante valutazione psico- funzionale dell'ospite e attraverso le notizie fornite dai familiari, elabora un progetto personalizzato di socializzazione- animazione da realizzarsi all'interno di attività generali programmate. *Tale servizio è gestito dall'animatore referente del servizio.*

Il programma di animazione comprende:

- attività culturali, lettura, TV;
- attività ludico-ricreative, quali feste, balli, giochi;
- attività espressive, quali pittura, disegno ecc.;
- attività occupazionali, laboratorio di cucina, laboratorio di creazione di oggettistica;
- attività di socializzazione, quali incontri con scolaresche, feste di compleanno, gite, ecc.
- attività di stimolazione sensoriale e cognitiva

L'Istituto San Salvatore mette a disposizione locali comuni e n. 2 piazzole del giardino al fine di favorire momenti di incontro tra gli ospiti e i loro familiari/rappresentanti legali.

#### **f) Attività Riabilitativa**

L'attività di fisioterapia viene effettuata nell'arco della settimana da parte di personale qualificato secondo le disposizioni regionali. L'attività prevede ginnastica di gruppo, mobilizzazione passiva, deambulazione e l'utilizzo di attrezzature tecniche presenti nella palestra. Ciascun ospite è inserito nel programma di attività settimanale. La riabilitazione fisioterapica ha, come scopo principale, il mantenimento o la riduzione della perdita delle capacità funzionali residue.

#### **g) Servizio per Ospiti Incontinenti**

L'Istituto, in collaborazione con una azienda specializzata, ha creato un servizio individualizzato per quanto riguarda l'incontinenza. All'atto dell'ammissione, se necessari, sono individuati, caso per caso, gli ausili più adatti per soddisfare le esigenze personali.

### **h) Igiene e Cura**

L'igiene personale quotidiana ed il bagno completo settimanale sono garantiti dagli operatori addetti all'assistenza, rispettando specifici protocolli ed in coerenza con le consegne infermieristiche.

### **i) Pulizie degli ambienti**

Il personale addetto si occupa anche della pulizia giornaliera della camera, dei bagni e degli ambienti comuni, del rifacimento del letto e riordino degli arredi, del cambio completo della biancheria del letto e di quelle da tavola.

### **l) Pedicure e Parrucchiere**

L'Istituto garantisce il servizio, una volta al mese, senza oneri a carico degli Ospiti. Il servizio di parrucchiere viene svolto, di norma, il lunedì mattina dalle ore 08.30 alle ore 12.00 circa; il servizio di Pedicure viene svolto, di norma, il giovedì mattina dalle ore 08.30 alle ore 12.00 circa.

### **m) Assistenza Religiosa**

L'assistenza religiosa e spirituale è assicurata dal Priore della Parrocchia di San Felice in Piazza. La S. Messa è celebrata nella Cappella dell'Istituto il sabato e nei giorni festivi alle ore 9.30. Altre funzioni religiose, che possono svolgersi nel corso dell'anno, sono annunciate con avviso in portineria. Gli Ospiti possono richiedere assistenza spirituale individuale, il ricevimento per le confessioni avviene nella saletta parlatorio al piano terra o presso la propria camera.

### **n) Lavanderia**

Il lavaggio della biancheria comune (quali lenzuola, asciugamani, tovaglie, copriletto) e della biancheria intima, gestito da una lavanderia esterna, è a carico dell'Istituto. Di norma, il lavaggio degli indumenti di uso personale è a carico degli ospiti. È possibile il lavaggio del vestiario all'interno della struttura, anche per brevi periodi (vacanze della famiglia, malattia ecc..), con una quota fissa mensile a carico dell'ospite.

**Si precisa che, per motivi d'igiene, il lavaggio della biancheria intima viene effettuato a 90° C con un prelavaggio iniziale.**

**Per il lavaggio degli abiti e capi d'abbigliamento si ricorre al programma 40/60°C con prelavaggio. Si consiglia pertanto di dotare la persona di abbigliamento resistente alle alte temperature. La Direzione non risponde di eventuali danneggiamenti a indumenti delicati.**

**Nei casi in cui la famiglia volesse farsi carico del lavaggio degli indumenti personali deve garantire le stesse procedure di lavaggio e disinfezione utilizzate dalla struttura.**

### **o) Telefonia**

In ogni camera e in ogni locale di uso comune è installato un apparecchio telefonico per le chiamate in entrata e per quelle interne alla struttura. Per le chiamate in uscita è possibile, previa autorizzazione della Direzione, effettuarle attraverso il centralino telefonico. Il grado di supporti tecnologici presenti nella struttura consente agli ospiti la facile utenza di servizi telefonici in entrata e in partenza. La struttura è dotata di un cellulare con numero dedicato per effettuare videochiamate con familiari. L'utilizzo di apparecchi telefonici personali (cellulari) è agevolato dal supporto dell'operatore.

#### **p) Custodia Valori**

All'ospite si consente la tenuta nella propria camera di qualche oggetto non di valore, piccoli arredi e piccola disponibilità di denaro; per importi superiori ad € 20,00 la Direzione offre la possibilità di facoltativa di custodia. L'importo consegnato e i movimenti effettuati dall'ospite sono segnalati su apposito modulo di rendicontazione ([Mod. 11-06](#)). L'Istituto si impegna a mantenere in buono stato gli arredi. Per quanto riguarda i piccoli oggetti di valore (fedi, collane, orecchini ecc.) qualora vengano consegnati in Direzione, sono custoditi in cassaforte: tali tipologie di affido vengono trascritte su apposito modulo ([Mod. 10-06](#)). Dei valori personali l'Ospite può segnalare la destinazione futura in un documento da consegnare alla Direzione.

Sono comunque fatti salvi gli eventuali diritti che risultino a favore di terzi o per testamento dell'ospite oppure per successione legittima.

**La Direzione non assume alcuna responsabilità per i valori che non le vengono esplicitamente affidati in custodia.**

## 11 ASSISTENZA E CURE MEDICHE.

- L'Istituto, configurandosi come *Residenza Sanitaria Assistenziale*, assicura solo e soltanto prestazioni sanitarie di livello medico generico ed infermieristico. Sono pertanto esclusi gli interventi di natura più elevata, per i quali l'Ospite deve ricorrere obbligatoriamente all'assistenza medico specialistica od ospedaliera.
- Gli eventuali interventi di particolare complessità e delicatezza nei confronti dell'Ospite devono essere richiesti dal medico curante tramite le infermiere professionali in servizio.
- La chiamata del medico curante può avvenire:
  - a richiesta dell'Ospite;
  - a richiesta dell'infermiere professionale in servizio.

É a disposizione del medico curante sia per le visite che per gli incontri con i familiari e/o operatori del servizio, l'ambulatorio medico/infermeria sito al secondo piano. La visita del paziente è possibile sia nella propria camera, sia nell'ambulatorio.

Quando si ravvisino motivi di necessità e di urgenza, e/o sia impossibile avvalersi del medico curante, il personale addetto chiama la Guardia Medica o il 112.

L'Istituto garantisce la presenza continuativa di infermieri professionali, anche nei giorni festivi, secondo i parametri stabiliti dalle vigenti disposizioni regionali. Di norma, ne è garantita la presenza nell'arco orario dalle ore 06.45 alle ore 20.30 di tutti i giorni feriali e festivi.

L'assistenza agli ospiti è garantita per l'intera durata di 24 h della giornata. In particolare, nell'orario dalle ore 20.00 alle ore 07.00 del mattino successivo, il servizio è garantito dalla presenza di operatori socioassistenziali.

Ciascun Ospite può usufruire di assistenza di familiari o di altre persone in ore diurne o notturne, previa autorizzazione della Direzione e senza alcuna responsabilità da parte dell'Istituto.

Le persone che si presentino per tale assistenza sono tenute ad osservare un comportamento rispettoso nei confronti degli Ospiti, a non interferire nel lavoro degli addetti, a rispettare le disposizioni relative alla terapia ed all'alimentazione dell'Ospite assistito, ad osservare la presente Carta dei Servizi.

In particolare, è fatto loro divieto di accedere ai locali di servizio (cucina, infermeria, ambulatorio, lavanderia, ecc.).

**La Direzione può allontanare chi ostacola il servizio e la quiete degli Ospiti.**

Rispetto all'operato di tali persone, l'Istituto non assume nessuna responsabilità, né civile, né penale, né amministrativa.

Le prestazioni farmaceutiche e medico-specialistiche (nel caso che lo specialista sia richiesto dall'Ospite o dal familiare) sono a completo carico dei pazienti, secondo le previsioni e nei limiti delle norme statali e regionali.



## 12 QUALITÀ DEI SERVIZI

È parte della mission di Fondazione ODA fornire le migliori cure possibili in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione delle persone assistite. Pertanto, qualità, efficienza ed efficacia delle cure sono per tutto il personale un dovere deontologico.

L'Istituto si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dagli enti competenti.

## 13 DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE

Vengono qui enunciati diritti e doveri di carattere generale.

### **L'Ospite ha diritto:**

- a ricevere tempestivamente le prestazioni diagnostiche e terapeutiche, secondo il programma stabilito dal medico curante;
- ad essere assistito, con cortesia, da personale preparato e identificabile ed in numero sufficiente a garantire uno standard di assistenza ottimale per tutto l'arco della giornata, comprese le ore notturne ed i giorni festivi, nel rispetto della riservatezza e delle norme igieniche;
- al rispetto della propria dignità personale e del proprio pudore;
- ad essere informato in modo chiaro e comprensibile, sulla diagnosi, la terapia e gli esami da eseguire, compatibilmente al proprio stato psichico;
- ad esprimere il proprio consenso formale, nei casi e nei modi previsti, dalle norme vigenti, relativamente a cure mediche o prestazioni medico sanitarie per le quali è obbligatoria l'esatta e formale informazione nei confronti dell'ospite interessato;
- a segnalare alla Direzione dell'Istituto eventuali carenze nel servizio prestatogli (l'Istituto ha predisposto apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, per dette segnalazioni);

### **L'Ospite ha il dovere:**

- di rispettare gli altri Ospiti ed il personale in servizio;
- di collaborare attivamente per mantenere e rafforzare lo spirito comunitario ed il rispetto reciproco;
- di curare la proprietà della persona e dell'abbigliamento, nonché di rispettare l'ambiente in cui vive;
- di preavvisare per tempo, delle eventuali assenze, in particolare le assenze dai pasti.

**Si tenga presente che durante le assenze volontarie, l'Istituto non ha alcun obbligo di vigilanza né alcuna conseguente responsabilità.**

- di rispettare le norme disposte dalla Direzione per il corretto andamento della vita comunitaria.

**La Direzione declina ogni responsabilità ed addebita agli Ospiti, eventuali danni causati a persone o cose, per dolo o colpa grave, a causa dell'inosservanza delle regole di convivenza e delle norme del presente documento.**

## 14 CONCORSO DEI FAMILIARI

Di norma, i familiari sono tenuti al disbrigo di tutte le pratiche esterne all'Istituto, all'accompagnamento in caso di analisi, cure, visite specialistiche, ricoveri, *hospital-day*, ecc.

Per informazioni sullo stato di salute dell'Ospite, i familiari o le persone autorizzate, possono rivolgersi al medico curante o all'infermiere professionale in servizio.

Di norma, le visite di terzi e dei familiari sono consentite tutti i giorni dalle ore 09.00 fino alle 18.30 circa. La Direzione, in caso di necessità particolari, può concedere permessi oltre tali orari.

**Le ore dalle 13.00 alle 14.30 e dalle 21.00 alle 7.00 sono considerate di silenzio. In tale periodo deve essere evitato ogni rumore che possa arrecare disturbo.**

**Le persone che accedono all'Istituto sono tenute a presentarsi alla portineria e al personale sanitario in servizio.**

**I familiari o gli accompagnatori delle ospiti sono tenuti a rimanere fuori dalle camere durante gli interventi assistenziali sul proprio parente o sull'ospite compagno di stanza e durante l'orario di pulizia ambientale.**

**Ai familiari e ai visitatori non è consentito entrare nei locali riservati all'uso del solo personale dipendente (lavanderia, cucina, office ecc.).**

## 15 CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli Ospiti hanno diritto alla conservazione del posto letto solo nel caso di assenze per i seguenti motivi:

- necessità di cure presso gli ospedali o le case di cura per un periodo non superiore ai 30 giorni;
- soggiorni climatici per un numero di giorni annui non eccedenti a 15;
- rientro in famiglia per un periodo non superiore a 15 giorni all'anno.

Per gli utenti privati inseriti temporaneamente nella struttura, in caso di ricovero ospedaliero rimane in essere la data di scadenza precedentemente stabilita, salvo diversi accordi presi con la Direzione dell'Istituto.

La persona ospitata è tenuta a pagare per intero la quota posta a suo carico, durante i periodi di conservazione del posto.

## 16 DIMISSIONI

*L'Ospite, o chi lo rappresenta, può recedere in ogni momento dal contratto di assistenza, dandone preavviso di 15 (quindici) giorni mediante comunicazione scritta. Il mancato o ritardato preavviso scritto costituisce, a favore dell'Istituto, titolo per richiedere all'interessato il pagamento di una somma pari, comunque, a quindici giorni di ricovero.*

La Direzione dell'Istituto può dimettere l'Ospite:

- qualora sia riconosciuta dal medico curante o da un medico di fiducia dell'Istituto, la necessità di ricovero in ospedale o in un Istituto di cura o di altra struttura specializzata, per sopraggiunta patologia, anche di ordine psichico, che richieda particolari interventi terapeutici che non possono essere garantiti dall'organizzazione dell'Istituto;
- qualora tenga una condotta incompatibile con la vita comunitaria, intralci il regolare funzionamento dell'Istituto, rechi grave disturbo agli altri Ospiti e all'armonia comunitaria;
- qualora manchi abitualmente di rispetto al personale e a coloro che collaborano nell'attività dell'Istituto;
- qualora sia moroso di due mensilità nel pagamento della retta per la parte a suo carico.

Al momento della dimissione, sono consegnati all'Ospite, o ai suoi familiari, gli eventuali farmaci presenti in terapia e gli ausili personali, documenti personali e documentazione sanitaria su richiesta scritta.

In caso di decesso dell'Ospite, la camera deve essere lasciata libera da beni di proprietà del defunto, entro tre giorni dal decesso, a cura e con oneri a carico dei familiari.

## 17 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Fondazione ODA riconosce e sostiene l'Organismo di Rappresentanza delle persone assistite presente nelle sue strutture, dando atto che i suoi compiti sono:

- la collaborazione con la Struttura per la migliore qualità dell'erogazione del servizio;
- la promozione di iniziative finalizzate ad elevare la qualità di vita delle persone assistite;
- la segnalazione di eventuali disservizi e la presentazione di suggerimenti ed osservazioni per la migliore realizzazione dei programmi.

Gli incontri dell'Organismo di Rappresentanza delle persone assistite costituiscono un momento di rilievo al fine di favorire la realizzazione di un clima costruttivo nella vita dell'Istituto.

## 18 RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'importo della retta giornaliera, per gli Ospiti *non autosufficienti*, viene stabilito, di regola, secondo le disposizioni della Regione Toscana, del Comune di Firenze e della AUSL Toscana Centro secondo la rispettiva competenza. Pertanto, tale importo può essere modificato in relazione agli aggiornamenti delle convenzioni o alle particolari disposizioni dei già menzionati enti pubblici. **La consultazione delle tariffe è disponibile sul PORTALE Residenze Sanitarie Assistenziali: <https://servizi.toscana.it/RT/RSA/>**

**La retta deve essere pagata mensilmente, entro il giorno cinque del mese a cui si riferisce** con modalità di pagamento concordate con la Direzione di struttura.

È prevista la restituzione della quota eventualmente non consumata, a partire dal giorno successivo al decesso o dal giorno delle dimissioni.

Le prestazioni garantite dalla struttura a fronte della retta giornaliera sono espresse nelle convenzioni stipulate con il Comune di Firenze e con l'Azienda Sanitaria di Firenze.

L'Ospite già ammesso nella struttura come "non autosufficiente BIA", qualora le sue condizioni psico fisiche si siano aggravate in modo sostanziale e irreversibile, a giudizio del proprio medico curante, non può, di regola, permanere nell'Istituto, a meno che non sia autorizzato dalla AUSL competente. In attesa del conseguimento dell'impegnativa di ricovero "non autosufficiente con ISO-gravità 4-5" o del trasferimento in altra struttura, l'ospite deve versare un importo aggiuntivo di retta per le maggiori prestazioni di carattere assistenziale- sanitario.

### 18.1 SERVIZI A PAGAMENTO

Sono **a totale carico dell'Ospite o dei suoi familiari o del legale rappresentante**, le spese relative alle prestazioni non previste dalle vigenti convenzioni.

Pur non dovendosi considerare esaustivo l'elenco che segue, si evidenziano alcune delle prestazioni più significative che rientrano nella disciplina del precedente punto 1.:

- a) assistenza medica specialistica, effettuata in via privata a richiesta dell'ospite o di chi lo rappresenta;
- b) fornitura di medicinali che non vengono passati dal Servizio Sanitario Nazionale e medicinali particolari per le lesioni da decubito, nonché eventuali ausili sanitari a meno che essi non siano da porsi a carico del SSN ai sensi di legge;
- c) tickets in genere
- d) bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria, purché non in contrasto con la dieta personalizzata;
- e) le spese funerarie. Le esequie, a richiesta, possono essere celebrate presso la cappella dell'Istituto senza oneri a carico dei familiari;
- f) servizio di lavanderia degli indumenti personali (fatta eccezione per gli indumenti

- intimi e letterecci);
- g) parrucchiera e pedicure, oltre al servizio garantito dall'Istituto (una volta al mese);
  - h) gite esterne relative al progetto di animazione e socializzazione;
  - i) eventuale compenso all'accompagnatore a visite mediche, analisi, cure, visite specialistiche, ricoveri, day- hospital;
  - j) gli oneri relativi al trasporto dell'ospite o verso l'Istituto o verso enti terzi pubblici o privati, possono essere addebitati all'ospite stesso in particolari condizioni. Dovranno essere presi accordi, caso per caso, con l'Istituto fermo restando quanto disposto in materia dagli enti pubblici competenti.

Le spese relative, debitamente documentate, sono poste a carico di ciascun Ospite unitamente alla retta mensile.

*Fanno carico ai parenti o chi per essi tutti gli adempimenti di carattere amministrativo.*



## 19 TUTELA E VERIFICA

La Direzione accoglie ogni tipo di reclamo che può essere inoltrato dagli ospiti, dai loro parenti o referenti, avvalendosi del modulo 01-00 segnalazioni e reclami presente in portineria.

Le osservazioni e segnalazioni di disservizio sono presi in considerazione anche qualora siano espressi per via telefonica o verbalmente qualora si ritenga che si sia verificata una situazione o un comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La Direzione, se possibile, provvede ad intervenire immediatamente; nel caso invece che la situazione richieda una accurata indagine e verifica della causa del disservizio, nel termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione o reclamo la stessa comunica ai soggetti aventi titolo, le misure adottate al fine di eliminare l'eventuale disagio.

Periodicamente, la Direzione sottopone all'attenzione degli Ospiti, dei loro familiari o rappresentanti, un Questionario per la verifica del grado di soddisfazione.

## 20 RINVIO

Per quanto non previsto dalla presente Carta dei Servizi, si fa esplicito riferimento alle prescrizioni della Convenzione stipulata con il Comune di Firenze e con l'AUSL Toscana Centro.

Allegati (consegnati al momento dell'ingresso):

- Modulo reclami e/o segnalazioni ([MODULO 01-00](#))
- Modulo Personale di riferimento ([MODULO 03-00](#))
- Giornata tipo
- Programma attività