



CARTA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

AP.04-01

FEBBRAIO 2016

REV 4

Indice

Indice	pag.3
<i>I principi ispiratori della Carta dei Servizi</i>	
I principi	pag.4
Strumenti	pag.5
Tutela	pag.5
Principali fonti normative	pag.5
<i>Chi siamo</i>	
L’A.S.P. Firenze Montedomini	pag.6
La nostra storia	pag.6
La nostra mission	pag. 11
Dove siamo	pag. 12
La nostra organizzazione	pag. 14
<i>Schede informative su Unità Operative e Servizi</i>	pag. 15
<i>I nostri servizi socio-assistenziali</i>	
<u><i>Servizi in regime residenziale</i></u>	
Residenza Assistita (R.A.)	pag. 18
Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.)	pag. 20
<u><i>Servizi in regime semi-residenziale/diurno</i></u>	
Centro Diurno per disturbi cognitivi “Athena”	pag.22
Le prestazioni comuni ai servizi	pag.24
<i>Come verifichiamo la qualità dei servizi erogati</i>	pag.26
<i>Le forme di partecipazione</i>	
Il Comitato Anziani	pag.28
Il questionario di soddisfazione dell’utenza	pag.28
I reclami ed i suggerimenti	pag.28
Il volontariato	pag.29

Allegati:

1. *Questionario di soddisfazione*
2. *Scheda di elogio/suggerimento*
3. *Scheda reclamo*

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi contiene i principi sui quali si basa la filosofia dell'Azienda che nell'erogazione dei servizi tiene conto:

- **del rispetto dei diritti dell'utente**
- **del corretto utilizzo delle risorse umane**
- **dell'efficienza ed efficacia dell'organizzazione**

La struttura intende dare concreta applicazione ai seguenti principi fondamentali relativi all'erogazione del servizio, indicati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

I - I PRINCIPI

I principi cui si attiene l'A.S.P. Firenze Montedomini nell'erogazione dei propri servizi sono i seguenti:

1) Eguaglianza.

"L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti gli ospiti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti. La struttura s'impegna a non compiere nessuna distinzione nell'erogazione del servizio per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche e a garantire la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, questa struttura adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo ospite.

2) Imparzialità.

"La struttura ispira i propri comportamenti, nei confronti degli ospiti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità".

3) Continuità.

"L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. Nei rari casi in cui si verifici un funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la struttura adotterà misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile."

4) Diritto di scelta.

"Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio"

5) Partecipazione.

"La struttura garantisce la partecipazione degli ospiti e dei parenti all'organizzazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della struttura stessa.

L'ospite o il parente può partecipare alla vita della struttura attraverso i sistemi elencati in questa Carta dei Servizi, può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La struttura darà riscontro all'ospite circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

La struttura acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso."

6) Efficacia ed Efficienza.

“Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.”

II – STRUMENTI

1. Adozione di standard.

La struttura individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adotta standard di qualità e quantità di cui assicura il rispetto.

2. Semplificazione delle procedure.

La struttura provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli ospiti

3. Informazione degli utenti.

La struttura assicura la piena informazione degli ospiti circa le modalità di prestazione dei servizi

4. Rapporti con gli utenti.

Il personale operante nella struttura è tenuto a trattare gli ospiti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

5. Dovere di valutazione della qualità dei servizi.

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi la struttura svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati

6. Rimborso.

La struttura assicura agli ospiti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

III – TUTELA

1. Procedura di reclamo

L'organizzazione prevede una procedura di reclamo circa la violazione dei principi qui sanciti descritta nella presente Carta dei Servizi

Principali fonti normative cui si è fatto riferimento per la stesura della Carta dei Servizi sono:

- Legge 7 agosto 1990, 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle “Carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Deliberazione della Giunta della Regione Toscana n. 402 del 26/4/2004 “Azioni per la riqualificazione del processo assistenziale a favore delle persone anziane non autosufficienti in attuazione del P.S.R. 2002/2004 di cui alla delib. C.R.T n. 60/2002 e rideterminazione della quota capitaria sanitaria nelle R.S.A.”.

CHI SIAMO

L'A.S.P. FIRENZE MONTEDOMINI

L'A.S.P. Firenze Montedomini è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, derivante dalla fusione per incorporazione nell'A.S.P. Firenze Montedomini delle AA.SS.P. Sant'Ambrogio – Educatorio della SS. Concezione detto di Fuligno e Il Bigallo, approvata dalla Giunta Regionale con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 264 del 29/12/2010.

Montedomini, le cui origini risalgono al XV secolo, opera nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, educativa e riabilitativa nei confronti di anziani e disabili sia in regime residenziale che diurno, nonché nell'ambito dell'erogazione di servizi in favore della marginalità (ex attività di competenza dell'A.S.P. Fuligno) e della disabilità (ex attività dell'A.S.P. Sant'Ambrogio). In virtù di questa storica esperienza maturata in campo assistenziale l'Azienda è il polo pubblico dell'amministrazione comunale fiorentina nella rete dei servizi socio-assistenziali rivolti alla cittadinanza fiorentina. Infatti all'Azienda fanno capo le seguenti attività:

- N. 2 residenze per autosufficienti
- N. 1 Progetto Sperimentale BIA(Bassa Intensità Assistenziale)
- N. 4 residenze per non autosufficienti
- Centro diurno per disturbi cognitivi
- N. 2 Appartamenti Protetti Sant'Agnese
- Servizio di teleassistenza/telesoccorso operante in ambito provinciale e convenzionato con il Comune di Firenze ed i maggiori comuni dell'area fiorentina
- Albergo Popolare, Appartamenti Fuligno e rete di strutture di accoglienza destinate all'ospitalità temporanea di soggetti che presentano necessità di accoglienza per problemi alloggiativi e di reinserimento sociale
- Servizio Emergenza Freddo
- Servizio di sostegno, anche in collaborazione con gli Enti di indirizzo e riprogrammazione, ai soggetti disabili.

LA NOSTRA STORIA **MONTEDOMINI**

Montedomini fu fondata nel 1476 quando la Signoria di Firenze concesse allo Spedale di S. Maria Nuova un terreno in prossimità dell'Arno, appena fuori le antiche mura, perché vi costruisse un lazzaretto, cioè uno spedale per gli appestati, che venne intitolato a San Sebastiano.

Nel 1529, in seguito all'assedio posto alla città dalle truppe imperiali, fu deciso di abbattere tutti gli edifici fuori delle mura per un raggio di tre miglia. Il terreno, al termine dell'assedio, fu allora concesso a due comunità di monache francescane, quella di Santa Maria Annunziata di Monticelli e quella di Santa Maria Assunta di Montedomini (Monte del Signore), che avevano dovuto abbandonare le sedi primitive situate al di fuori delle mura cittadine; le comunità vi edificarono due monasteri contigui, prospicienti Via De' Malcontenti.

Agli inizi dell'Ottocento, a seguito delle vittorie napoleoniche, la Toscana passò direttamente sotto il dominio francese. Con un'ordinanza del 29 aprile del 1808 Napoleone

decise la soppressione di tutti i conventi, tranne quelli di utilità civile, e tutto il patrimonio relativo venne affidato al Demanio. Fu allora che i due conventi vennero unificati e ridotti a "Deposito di Mendicizia", destinato a reprimere la piaga dell'accattonaggio mediante l'accoglienza e l'aiuto dato ai poveri che dovevano sostenersi col frutto del loro stesso lavoro. Sorsero così a Montedomini filature di lana, canapa e lino, una bottega di calzolaio, una di fabbro e una di falegname. Col ritorno dei Lorena l'ospizio, che allora ospitava giovani rei di piccoli delitti, usciti dalle carceri e dal reclusorio, fu oggetto di profonde riforme che approdarono, nel 1816, alle nuove disposizioni che lo ridenominarono "Pia Casa del Lavoro" (detta di Montedomini, conservando in parte la denominazione retaggio dell'antico convento) e ne stabilirono le attività secondo un triplice scopo:

- accogliere i poveri, invalidi e anziani nell'ospizio;
- servire da reclusorio per gli arrestati come questuanti;
- svolgere attività di casa di educazione per fanciulli e fanciulle povere.

Con l'avvento del Regno d'Italia, per decreto regio, la Pia Casa fu riconosciuta come "Opera Pia". Proprio la presenza di competenze educative nei confronti di fanciulli e fanciulle povere, creò i presupposti, della riunione in unica amministrazione della Pia Casa con l'Orfanotrofio di S. Filippo Neri", già legatario anche di un fondo con affine destinazione, detto "Eredità De Poirot".

L'amministrazione dell'Orfanotrofio San Filippo Neri e della Eredità De Poirot fu riunita, infatti, a quella della Pia Casa di Lavoro sulla base di un regolamento per la gestione unificata. Il raggruppamento così costituito è rimasto in vigore fino alla fusione con Montedomini.

Gravemente danneggiato dai bombardamenti durante la seconda Guerra mondiale, il complesso fu in seguito ristrutturato; nel 1952 arrivò ad ospitare circa mille individui oltre al personale. Dopo il 1966, a seguito dell'alluvione dell'Arno, gran parte dell'edificio venne abbandonata e da allora l'Istituto venne riservato all'accoglienza degli anziani.

L'Istituto San Silvestro fu aperto l'8 marzo 1868 dal Canonico Antonio Fossi, dietro autorizzazione governativa del 29 novembre 1865 ed ha operato nel campo dell'educazione e della formazione giovanile, promuovendo attività e servizi educativi e formativi, particolarmente rivolti a soggetti in condizioni disagiate.

Nell'anno 1993 l'Istituto San Silvestro ha integrato i propri fini statutari prevedendo di esercitare anche funzioni di sostegno alle esigenze familiari nel loro complesso, con particolare attenzione ai bisogni dei giovani e degli anziani. L'affinità degli scopi istituzionali dell'Istituto San Silvestro con quelli delle II.PP.A.B. Fondazione Principe Leone Strozzi e Fondazione Fortunato Visocchi, volti all'assistenza a specifiche categorie di giovani, ha determinato la fusione per incorporazione di quest'ultime nel San Silvestro.

L'Istituto Demidoff fu fondato, nel quartiere di San Niccolò, nel 1828 ad opera del Conte Niccolò Demidoff come scuola elementare gratuita per i bambini bisognosi. Fin dall'inizio, l'Istituto svolse anche la funzione di presidio sanitario. Negli anni seguenti si aggiunsero altre attività, tra cui l'insegnamento del disegno, la tessitura, la lavorazione della seta, la calzoleria e la tipografia.

Fino a metà Ottocento furono i Demidoff ad assicurare il sostentamento economico dell'istituzione; nel 1854 l'amministrazione venne affidata al parroco di San Niccolò e la scuola fu diretta dalle Suore della Carità. Nel 1870 il Principe Carlo Demidoff dispose il passaggio dell'Istituto all'Amministrazione Reale.

È di questo periodo la risistemazione dei locali nella forma attuale. Oltre a svolgere la tradizionale attività per l'educazione e la salute dell'infanzia, alla fine dell'Ottocento l'Istituto divenne educando femminile.

Successivamente, alle originarie attività nel campo dell'educazione ai giovani, furono affiancate attività assistenziali nei confronti di anziani e disabili, sia in regime residenziale (R.S.A.) che diurno (Centro Diurno).

La Fondazione "Colonia Permanente Giuseppe Barellai", nacque nel 1853 per iniziativa del Prof. Barellai, medico primario dell'Arcispedale di Santa Maria Nuova, con lo scopo di curare i bambini affetti dal Morbo di Pott (tubercolosi extra polmonare), mediante la creazione di ospizi marini, dove ospitare i piccoli malati, in modo che potessero beneficiare degli effetti del clima e della vita al mare. Con i fondi raccolti, anche grazie al contributo di illustri personaggi del tempo, quali il pittore Ussi, Niccolò Tommaseo, Giovanni Duprè, Alessandro Manzoni, Gino Capponi, Pietro Thouar, fu costruito a Viareggio il primo ospizio su un lotto di spiaggia concesso gratuitamente dal governo. L'ospizio fu inaugurato nel 1867 e contava circa 500 p.l..

Dopo che Viareggio divenne una località turistica molto ambita, la Fondazione vendette l'immobile al Comune di Viareggio e con il ricavato costruì nel 1936 al Cinquale un complesso di 5 immobili in grado di ospitare 700 bambini. La Fondazione ampliò quindi i propri fini statuari e la nuova struttura, che ospitava anche sale operatorie, prese il nome di Istituto Pediatrico ed Ortopedico Giuseppe Barellai.

Durante la 2° guerra mondiale, i fascisti ed i tedeschi rasero al suolo l'immobile per la paura di uno sbarco alleato sulle coste e solo nei primi anni '70, dopo moltissime difficoltà, iniziò la ricostruzione della struttura a Calambrone, dove venne realizzata una colonia, in grado di ospitare circa 200 bambini, che venne gestita dal sindacato dell'ENEL.

SANT'AMBROGIO

La "Pia Casa di Rifugio di Sant'Ambrogio", nacque dalla fusione del Convento di S. Elisabetta detto "Delle Convertite" (soppresso nel 1809 sotto la denominazione Francese e riconosciuto nel 1816 dal Governo Granducale) col ricovero di Padre Idelfondo Bottazzi, già Priore dei Carmelitani Scalzi. La Pia Casa fu eretta in Ente Morale con sovrano rescritto del 23 febbraio 1835.

Originariamente gli scopi della Pia Casa erano ricoverare nel rifugio, istruire e redimere donne e fanciulle traviate che avevano tenuto vita scorretta, ma intendevano seriamente di redimersi, ricoverare nel giardino d'infanzia i bimbi poveri del rione di Sant'Ambrogio le cui madri erano costrette a cercare lavoro fuori casa".

Successivamente, in considerazione dei cambiamenti avvenuti nei costumi della collettività nonché dei nuovi bisogni espressi dai soggetti deboli della stessa, le finalità statuarie furono modificate e rivisitate in chiave moderna, in modo da renderle più rispondenti alle mutate situazioni di disagio, quali: offrire rifugio alle donne ed ai loro bambini in gravi difficoltà e profondo disagio sociale, organizzare servizi per l'aggregazione e l'educazione dei bambini e dei ragazzi, con particolare attenzione a coloro che versano in difficoltà sociali ed economiche, occuparsi di soggetti deboli in situazione di emarginazione con particolare attenzione ai diversamente abili con l'obiettivo di costruire per loro una dignità e qualità di vita anche attraverso attività formative finalizzate a renderli autosufficienti, indipendenti fisicamente e socialmente, per quanto possibile, capaci di

svolgere attività lavorative compatibili con le proprie difficoltà, anche attraverso la gestione di strutture residenziali, e con esperienze di attività formative e lavorative che esaltino le attitudini di ciascuno ed usino le singole capacità come ricchezza della collettività, svolgere compiti di promozione, di studio, di ricerca e documentazione, di formazione, anche di operatori, e di sperimentazione, di partecipazione ad altre organizzazioni ed associazioni senza scopi di lucro, di recupero e valorizzazione del proprio patrimonio.

Nel 2006 avvenne la fusione con le Opere Pie Fondazione “Giovanni e Silvio Fusi” e “Casa di Rifugio Emilia Picone”.

La Fondazione “Giovanni e Silvio Fusi” trasse origine dal testamento olografo del Sig. Giovanni Fusi, fu Giuseppe, del 30 gennaio 1940 e codicilli annessi, con il quale, non avendo sia lui che il fratello Silvio eredi, venne istituita una fondazione che dopo la sua morte avrebbe avuto lo scopo di erogare, con le rendite del proprio patrimonio, sussidi annuali per pigione a favore di famiglie povere della città di Firenze, di buonissima e certa morale che avessero un numero di figli conviventi non inferiore a sei. Il patrimonio composto da beni immobili, da titoli e valori, era gravato dall’usufrutto vita natural durante a favore della moglie Ida.

Eretta ad Ente Morale con Decreto del Capo Provvisorio dello Stato dell’11 Settembre 1947 con il quale veniva, altresì, approvato lo statuto organico, aveva la sede presso l’E.C.A., Ente Comunale di Assistenza di Firenze. Lo statuto fu rivisto nel 1992, riducendo da sei a tre il numero di figli per accedere al sussidio.

L’Opera Pia “Casa di Rifugio Emilia Picone” trasse origine dal testamento olografo del Sig. Ugo Frilli, fu Giuseppe, del 31 dicembre 1923. Eretta Ente Morale con Regio Decreto dell’15 aprile 1926, aveva sede presso la Congregazione di Carità di Firenze. Il patrimonio era gravato da usufrutto a favore della moglie Emilia Picone. L’Opera Pia aveva lo scopo di “provvedere gratuitamente, nel limite dei propri mezzi, al ricovero mantenimento, educazione morale e fisica, ed alla istruzione delle bambine povere cattoliche maggiormente derelitte ed abbandonate ed aventi il domicilio di soccorso nel Comune di Firenze. Le ricoverate ricevevano l’istruzione elementare nell’istituto con le norme stabilite dalle leggi vigenti.

EDUCATORIO DELLA SS. CONCEZIONE DETTO DI FULIGNO

L’edificio dell’Educatario di Fuligno trae le sue origini dal romitorio di Sant’Onofrio, “in Campo Corbolini”, un ricovero per eremiti poi divenuto, per volontà del Vescovo di Firenze, sede di suore Agostiniane, come attesta un documento del 1316.

Nel 1419 Ginevra Bardi, vedova degli Alberti, acquistò il monastero e vi ospitò le terziarie francescane, fondate a Foligno da Suor Angiolina, figlia del conte Jacopo della Corbara. Poiché Angiolina mandò due consorelle nobili, il monastero fu popolarmente chiamato “Convento delle Contesse”, caratterizzando l’aspetto “al femminile” che sempre sarà proprio di questo luogo.

Costruito in dieci anni e consacrato nel 1429, il monastero fu poi ampliato e abbellito a partire dagli affreschi di Bicci di Lorenzo, continuando nel 1439 con un grande dormitorio e poi col grande refettorio, dipinto in un primo tempo da Neri di Bicci e poi ulteriormente abbellito dal la bottega del Perugino.

A coronare questa fase d’importanti arricchimenti la totale ricostruzione della chiesa, avvenuta nell’ultimo decennio del Cinquecento.

Il convento, oltre alla comunità monastica, ospitava vedove non più interessate a tener casa, o date dai parenti all'assistenza delle monache, donne della corte granducale e ragazze "in serbanza" in attesa di matrimonio o consacrazione.

Nel 1803, dopo un lungo periodo di crisi economica, il complesso fu acquistato dall'amministrazione napoleonica per farne un Conservatorio laico di educazione per fanciulle orfane o povere.

Tale indirizzo fu ritenuto valido anche al ritorno del Granducato e un sovrano rescritto del 1829 sancì ufficialmente la nascita "dell'Imperiale e Reale Educatorio delle povere fanciulle sotto il titolo della SS. Concezione detto di Fuligno".

Nella prima metà dell'Ottocento le materie tradizionali come l'italiano e l'aritmetica, ma anche il cucito e la tessitura, venivano insegnate da maestre laiche. Tuttavia, nel 1853, si ottenne, anche a causa delle gravi condizioni economiche, di far rientrare le monache, figlie della Carità prima, suore dell'Immacolata di Genova poi, che vi resteranno fino al 1973, quando le mutate condizioni dell'istruzione pubblica imposero una destinazione al passo con nuove necessità.

Il periodo successivo fu caratterizzato da molteplici mutamenti durante i quali il Fuligno diventò sede provvisoria dell'Anffas, dell'Unesco e della Caritas.

Tale fase proseguì fino a quando, con legge ad hoc varata dallo Stato nel 1997 per il sostegno al Giubileo 2000, con la partecipazione dell'amministrazione comunale fiorentina e con un contributo straordinario della Cassa di Risparmio di Firenze, iniziò il risanamento ed il restauro della struttura, completato nel luglio 2001. Da allora il Fuligno ha operato nel campo dei servizi di sostegno alla marginalità.

IL BIGALLO

Il nome del Bigallo ha una sua origine ben documentata che risale alla Compagnia Maggiore di Santa Maria del Bigallo, a cui era affidata la cura dell'Ospedale per pellegrini e viandanti a Santa Maria a Fonteviva, detta appunto del Bigallo.

La Compagnia di Santa Maria della Misericordia, nel 1351, ricevè in dono una casa sull'angolo del Corso Adimari al posto della quale vi costruì fra il 1352 e il 1358 un palazzetto. La nuova loggia, sebbene edificata in pieno periodo gotico, presenta, oltre alle bifore al primo piano, una loggia con archi a tutto sesto che si dice abbia ispirato il Brunelleschi nella realizzazione dello Spedale degli Innocenti e quindi nell'ideazione dei dettami dello stile rinascimentale.

La loggia, con le case vicine annesse, ospitava al pian terreno un oratorio, mentre la parte superiore era destinata a ricovero per i trovatelli: l'affresco staccato di Niccolò Gerini, oggi conservato nel museo del Bigallo, mostra proprio i capitani della compagnia che si prendono cura degli orfanelli, affidandoli alle cure di donne stipendiate per accudirli.

Un'altra attività della compagnia della Misericordia era quella della sepoltura dei morti (un'attività che tutt'oggi mantiene), suggerita anche dalle opere d'arte conservate che ricordano il mito di Tobia e Tobio, che secondo la Bibbia vennero perseguitati durante l'esilio babilonese perché erano soliti dare degna sepoltura agli altri ebrei nonostante il divieto ufficiale delle autorità.

A partire dal 1358 l'oratorio veniva decorato da affreschi di Nardo di Cione e dalle sculture di Alberto Arnoldi, come la grande Madonna con bambino e i due Angeli reggicandela, oggi incorniciati in un altare ligneo con nicchie dorate, dalle sculture nelle nicchie della facciata, sempre dell'Arnoldi, tra le quali la Madonna con bambino nella ghiera della porta di ingresso. Il capolavoro di quell'epoca è la Madonna della Misericordia, dove

compare la più antica veduta di Firenze, nella quale si riconosce il battistero e la facciata incompleta di Santa Maria del Fiore.

Nel 1425 la Compagnia della Misericordia si fuse con la Compagnia del Bigallo e le due istituzioni - fondate da San Pietro Martire - rimasero unite fino al 1525, quando la Misericordia cambiò sede spostandosi sempre in Piazza del Duomo, prima nella chiesa di San Cristoforo degli Adimari (distrutta) poi nella sede attuale dirimpetto alla Loggia, che da allora divenne solo del Bigallo.

Dopo la fusione con la Compagnia del Bigallo (1445) arrivarono nuove opere artistiche, come le sculture nelle nicchie, la tavola bifronte della sala dei Capitani e altro. Dopo un incendio nel 1442 il piano superiore della loggia venne ricostruito: a quest'epoca risalgono le eleganti bifore e i due affreschi sulla facciata (1444 circa) ancora presenti (dei due solo quello della Predicazione di San Pietro Martire a Firenze con il miracolo del cavallo infuriato è ancora leggibile), restaurati nell'Ottocento dal pittore Gaetano Bianchi. Nel 1698 si tolsero le graticole di ferro trecentesche dalle arcate, che furono murate per aumentare lo spazio a disposizione dell'ospedale. Nel 1777 venne rifatta la facciata delle case della compagnia attigue alla loggia, operazione che comportò lo stacco degli affreschi di Niccolò Gerini e di Ambrogio di Baldese, purtroppo non senza subire gravi perdite, documentate da un acquerello dipinto poco prima della ristrutturazione.

Dopo la fusione con l'Istituto Sant'Agnese, l'A.S.P. Bigallo, oltre a gestire il museo omonimo, si è occupata – coerentemente con gli scopi istituzionali dell'originaria Confraternita – di dare assistenza a donne in precarie condizioni economiche e a forte disagio sociale, offrendo loro alloggio.

LA NOSTRA MISSION

Gli scopi istituzionali dell'A.S.P. Firenze Montedomini, che opera in rete con i servizi e le comunità locali, sono definiti dallo Statuto aziendale, e sono i seguenti:

- accoglienza di anziani autosufficienti e non autosufficienti e di persone diversamente abili offrendo loro prestazioni di assistenza sociale e sanitaria in grado di rispondere al modificarsi quantitativo e qualitativo dei bisogni di vita e di salute, nell'ottica del mantenimento della massima autonomia psicologica e funzionale del soggetto assistito. A tale scopo sono poste in essere attività di assistenza alberghiera, socializzazione e terapia occupazionale, nursing tutelare e infermieristico professionale, terapia fisica e riabilitativa;
- gestione di residenze sanitarie e assistenziali e di strutture potette di proprietà dell'ente o di altri soggetti pubblici;
- gestione di un sistema integrato di interventi e servizi di carattere sociale e abitativo, gratuiti e a pagamento, destinati a rimuovere situazioni di marginalità sociale, temporanea o permanente, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, ponendo in essere, in particolare, le seguenti attività:
 1. misure di sostegno provvisorio rivolte a individui e famiglie in situazione di disagio abitativo;
 2. ospitalità diurna e notturna per individui e famiglie indigenti;
 3. accoglienza e cura di persone di qualunque condizione e sesso che versino in condizioni di disagio;
- promozione e realizzazione d'attività socio-educative e formative per l'inserimento lavorativo, per i giovani, in particolare per quelli appartenenti a famiglie disagiate, per portatori di handicap, adulti e anziani, nonché per sostenere i compiti formativi e sociali

delle famiglie, quali reti primarie di relazione e sostegno tra i vari componenti e le loro diverse generazioni;

- attuazione di progetti che contribuiscano al miglioramento della qualità di vita dell'anziano, attraverso anche iniziative di socializzazione;
- gestione di servizi di assistenza sociale nei propri stabilimenti a bambini, giovani e anziani bisognosi di soggiorno marino;
- promozione di compiti di studio, ricerca, documentazione, sperimentazione e informazione, compiti di formazione e aggiornamento degli operatori dei servizi in cui si esplica l'attività dell'ente supporto tecnico alle funzioni di accreditamento delle strutture per quanto di competenza del Comune e dell'A.S.L., definizione e attuazione di iniziative e servizi innovativi e sperimentali, di protocolli operativi per l'erogazione di servizi assistenziali in particolare per l'integrazione con i servizi sanitari erogati dall'Azienda, nel rispetto degli standard regionali, nonché supporto e contributo metodologico per la realizzazione di un sistema di servizi di rete, in osservanza a quanto disposto dalla Legge n. 328 del 08.11.2000;
- promozione e realizzazione di iniziative nei confronti di giovani meritevoli, sia nel campo dell'istruzione che in quello della formazione per l'inserimento lavorativo;
- sviluppo, infine, in collaborazione con il Comune, la Regione e altri enti, ogni iniziativa che possa valorizzare il proprio patrimonio storico e artistico, tra cui il Museo del Bigallo, la propria memoria archivistica e contribuire ad una sua più estesa conoscenza e fruibilità..

Le strutture di ospitalità sono accreditate ai sensi L.R.T. n. 82/2009 , del Regolamento attuativo approvato con DPGR 29/R del 3/3/2010 e successive modifiche.

DOVE SIAMO

L'A.S.P. Firenze Montedomini è situata a Firenze nel cuore del quartiere di Santa Croce, nel centro storico, ed ha sede legale in Via de' Malcontenti n. 6.

Il nostro recapito completo è:

A.S.P. Firenze Montedomini
Via de' Malcontenti n. 6
50122 – FIRENZE
Centralino: 055 23391
e-mail: info@montedomini.net
sito web: www.montedomini.net

La struttura è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici e privati, in quanto è servita da molte linee ATAF (8 – 12 – 13 – 14 – 23 – 31 – 32 – 33) e sono presenti nelle immediate vicinanze parcheggi pubblici a pagamento.



Presso la sede centrale si trovano gli uffici amministrativi dell'azienda ed i seguenti servizi:

- Residenza per anziani autosufficienti (R.A.)
- Residenze per anziani non autosufficienti (R.S.A.)
- Centro Diurno per disturbi cognitivi e del comportamento(C.D. "Athena")

- Centrale di teleassistenza e telesoccorso (Firenze Telecare)
- Centrale di coordinamento servizi domiciliari.

A Montedomini fanno inoltre capo altre tre strutture che operano nel campo dell'assistenza sia agli anziani, che a donne in stato di bisogno:

RSA/RA San Silvestro

E' ubicata nella zona di Piazza D'Azeglio, in un'antica struttura adiacente al convento di Santa Maria Maddalena de' Pazzi, ed il suo recapito è:

RSA/RA San Silvestro
Borgo Pinti n. 64
50121 – FIRENZE
Tel.: 055 2469246
Fax: 055 2001079



La struttura, non lontana dai viali di circonvallazione dotati di ampi parcheggi a pagamento, è raggiungibile tramite il servizio pubblico grazie alle seguenti linee ATAF: 6 – 8 – 31 – 32 – C.

Presso la struttura San Silvestro hanno sede i seguenti servizi:

- Residenze per anziani autosufficienti (Residenza Assistita)
- Residenza per anziani non autosufficienti (Residenza Sanitaria Assistenziale)

RSA/BIA Principe Simone Abamelek

La struttura sorge nella zona del Galluzzo, nell'antica villa che un tempo ospitava gli invalidi di guerra.

Il suo recapito è:

RSA/BIA Principe S. Abamelek
Via delle Bagnese, 4
50142 – FIRENZE
Tel.: 055 2048205
Fax: 055 2048254



Essa si trova nelle immediate vicinanze dell'uscita Firenze Impruneta dell'Autostrada A1, nonché all'imbocco della Superstrada Firenze Siena. Per chi utilizza i mezzi pubblici, è raggiungibile dalle seguenti linee ATAF: 36- 37.

Presso la struttura Principe Simone Abamelek hanno sede i seguenti servizi:

- Residenza per anziani non autosufficienti (R.S.A.)
- Progetto Sperimentale BIA(Residenza Bassa Intensità Assistenziale).

Appartamenti Santa Agnese.

Sono rivolti a donne sole in precarie condizioni economiche e a con un importante disagio sociale ed abitativo, provenienti dall'ex ASP Bigallo-Residence Sant'Agnese.

- **Appartamento Via delle Casine, 16**
50122 FIRENZE
Tel.: 055/23391
- **Appartamenti Via C. Maccari, 101 – 103**
50142 Firenze

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Montedomini – Sant'Ambrogio – Fuligno – Bigallo ha una struttura organizzativa centrale che opera con funzioni di indirizzo, gestione e controllo per tutte le strutture ed i servizi sia a gestione diretta che indiretta.

All'interno di detta struttura operano i seguenti organi:

Organi di indirizzo:

- Consiglio di Amministrazione
- Presidente

Organi di gestione:

- Direttore
- Comitato di Direzione

Organi di controllo:

- Collegio dei revisori

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi e i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da n. 5 membri, tre dei quali nominati dal Comune di Firenze, uno dalla Provincia di Firenze ed uno dalla Curia Arcivescovile di Firenze. Nell'ambito dei Consiglieri nominati dal Comune viene eletto il Presidente.

Il Presidente

E' il legale rappresentante dell'Azienda e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione. Funge da figura di raccordo fra il Consiglio di Amministrazione e il Direttore ed acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico.

Il Direttore

Il Direttore è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa dell'azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'A.S.P. verso l'esterno.

Il Comitato di Direzione

Il Comitato di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area o in mancanza dai Responsabili dei Servizi. Se invitati possono partecipare alle riunioni del Comitato altre figure professionali.

L'attività del Comitato è finalizzata al migliore esercizio delle funzioni di direzione, alla conoscenza dei programmi globali dell'Azienda, ed all'approfondimento dei progetti e delle attività che presentano implicazioni generali.

Attraverso l'informazione, l'esame e l'assunzione di decisioni congiunte sulle questioni strategiche ed operative i componenti esercitano le funzioni direzionali che sono loro proprie e che si traducono nella gestione tecnica, economica e finanziaria dell'Azienda.

Spettano al Comitato di Direzione funzioni propositive, consultive, organizzative ed istruttorie relativamente ai programmi dell'Azienda.

Il Collegio dei Revisori

Il Collegio dei Revisori esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'A.S.P. ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione, redigendo apposita relazione che accompagna la proposta di delibera consiliare di approvazione del Conto Consuntivo.

Esso è composto da composto da 3 membri due dei quali di nomina comunale ed uno da parte del Consiglio di Amministrazione.

Schede Informative su Unità Operative e Servizi

ATTIVITA' ISTITUZIONALE

SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

Al servizio compete la funzione d'indirizzo, programmazione e controllo dei servizi sociali e socio-assistenziali erogati in regime di convenzione con il Comune di Firenze, Comuni limitrofi e l'Azienda Sanitaria di Firenze ed anche in regime privatistico, affidati in outsourcing per l'erogazione dell'attività socio assistenziale e sanitaria.

Il servizio svolge l'attività di ammissione/dimissione; tiene rapporti con gli utenti/familiari, le persone di riferimento, gli Amministratori di Sostegno/tutori e con i servizi del territorio, con le associazioni di volontariato impegnate nei servizi ;coordina le attività afferenti la gestione dell'Accreditamento dei servizi secondo quanto previsto dalla normativa regionale.

L'Azienda è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 per la "progettazione ed erogazione dei servizi socio sanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno" ed il personale del Servizio Socio Assistenziale effettua l'attività di verifica/monitoraggio dei servizi dell'area anziani.

Gestisce, all'interno del sistema qualità, progetti di miglioramento continuo dei servizi.

Il servizio coordina e supervisiona le attività socio educative e culturali delle RSA e del Centro Diurno dell'ASP Firenze Montedomini in particolare si evidenziano la Rassegna Concertistica, Eventi culturali e ricreativi, ecc., che hanno tra gli obiettivi una completa integrazione ed apertura con il territorio.

SERVIZI DOMICILIARI

Al servizio compete la gestione dei servizi di telesoccorso/teleassistenza e teleconforto (Firenze Telecare) erogati in regime di convenzione con il Comune di Firenze, la Società della Salute del Mugello, alcuni comuni dell'area fiorentina ed in regime privatistico.

Il servizio gestisce inoltre le attività di sostegno e conforto nei confronti dei cittadini del Comune di Firenze, che non rientrano nell'ambito degli interventi programmati dal servizio sociale Comunale, denominati "Aiuto Anziani".

Il servizio si occupa inoltre della gestione amministrativo-contabile degli utenti delle strutture socio-assistenziali, residenziali e non, nonché dell'attuazione, per conto della Società della Salute di Firenze, di programmi ed erogazione di contributi volti alla permanenza dell'anziano non autosufficiente al proprio domicilio.

Il servizio effettua inoltre, per conto della Società della Salute di Firenze, l'attività di punto informativo e segreteria per il progetto regionale di ginnastica dolce per anziani denominato "Attività Motoria Adattata".

SERVIZI PER LA DISABILITA'

Al servizio compete la collaborazione con il Comune di Firenze nella programmazione e nella gestione di servizi, attività e progetti rivolti al sostegno di soggetti con disabilità e/o con complesse problematiche socio-sanitarie (soggiorni-vacanza marini/montani nel periodo estivo, progetti di sostegno alle famiglie di soggetti autistici, etc.).

SERVIZI PER LA MARGINALITA'

Al servizio compete la gestione di un sistema integrato di interventi e servizi di carattere sociale e abitativo, gratuiti e a pagamento, destinati a rimuovere situazioni di marginalità sociale, temporanea o permanente, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, ponendo in essere, in particolare, le seguenti attività:

- misure di sostegno provvisorio rivolte a individui e famiglie in situazione di disagio abitativo;
- ospitalità diurna e notturna per individui e famiglie indigenti;
- accoglienza e cura di persone di qualunque condizione e sesso che versino in condizioni di disagio.

AGENZIA FORMATIVA C.S.F. MONTEDOMINI

Presso l'A.S.P. è attiva un'agenzia di formazione accreditata presso la Regione Toscana nei campi della formazione finanziata e della formazione riconosciuta ex art. 17 L.R.T. n. 32/2002. L'agenzia è inoltre provider ECM per il Ministero della Salute ed è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001.2000. L'agenzia ha una propria Carta dei Servizi.

PROGETTO SPERIMENTALE BIA

Nell'ambito della programmazione degli interventi socio sanitari l'ASP Firenze Montedomini ha sottoscritto un accordo contrattuale con l'Azienda USL 10 di Firenze ed il Comune di Firenze per erogare prestazioni sanitarie ed assistenziali di tipo residenziale in favore di persone anziane non autosufficienti che, pur in presenza di minore gravità del profilo funzionale cognitivo e comportamentale e con bassa o media complessità sanitaria,

presentano una situazione ambientale e familiare che non consente la permanenza e l'assistenza a tempo pieno nel proprio domicilio. In particolare sono riconducibili alla sperimentazione le persone che presentano una Isogravità massima pari a 3.

Le persone da inserire nel modulo BIA sono individuate dalla competente Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) secondo le procedure vigenti.

Il numero dei posti letto dedicati alla sperimentazione del modulo BIA è pari a 12.

AMMINISTRAZIONE E SERVIZI DI SUPPORTO

SEGRETERIA

L'ufficio provvede alle attività di Segreteria del Presidente, del Consiglio di Amministrazione e del Direttore dell'Azienda. All'ufficio compete inoltre la tenuta del registro di Protocollo ufficiale e del Repertorio dell'ASP.

UFFICIO PERSONALE E FORMAZIONE

L'ufficio si occupa della selezione e della gestione giuridico/amministrativa del personale dipendente dell'Ente e con contratto libero professionale.

E' garantito inoltre un servizio di formazione, aggiornamento permanente, qualificazione del personale dipendente. Predisposizione di progetti d'incentivazione del personale che mirano all'implementazione del ventaglio dei servizi offerti ed alla sperimentazione di tecniche innovative.

Inoltre l'ufficio si occupa dell'attività di programmazione e marketing dell'Agenzia Formativa Montedomini, accreditata presso la Regione Toscana.

SERVIZIO ECONOMICO-FINANZIARIO

Sovrintende alla gestione amministrativa, finanziaria, contabile e patrimoniale dell'Azienda, ne gestisce le entrate e le uscite e ne verifica l'andamento gestionale economico, avvalendosi anche di strumenti di verifica dei risultati economici quali la contabilità analitica e per centri di costo.

E' responsabile dell'approvvigionamento in condizioni ottimali di tutto quanto occorre alla struttura per lo svolgimento delle proprie attività (eccetto prodotti farmaceutici).

SERVIZI LOGISTICI

Assicura la manutenzione ordinaria e straordinaria di parte degli immobili destinati a scopo istituzionale (Sede centrale) e del patrimonio immobiliare dell'Azienda, nonché la manutenzione e la riparazione delle attrezzature e degli impianti.

Garantisce inoltre il collaudo tecnico di sicurezza degli apparecchi biomedici e di tutte le attrezzature sanitarie di nuova acquisizione, ne assicura la conservazione della documentazione e ne programma e coordina la manutenzione ordinaria e straordinaria.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio si occupa delle attività di informazione e comunicazione verso l'esterno, della promozione dell'Ente. Esso è inoltre competente nella gestione dei dati e delle informazioni rilevate in tutti i flussi informativi interni ed esterni dell'Ente.

Per facilitare le relazioni con il Pubblico, l'U.R.P. ha una propria postazione decentrata presso la Portineria dell'Ente, presso la quale è disponibile la modulistica informativa e per eventuali reclami.

L'ufficio si occupa inoltre della tenuta ed aggiornamento del sito web istituzionale, degli adempimenti in materia di trasparenza e della pubblicazione dell'house organ.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Si occupa dell'attuazione delle disposizioni in materia di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori sul luogo di lavoro ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e successive modificazioni ed integrazioni.

SERVIZI CULTURALI E DI VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO STORICO/ARTISTICO

Il servizio si occupa dell'organizzazione di ogni iniziativa che possa valorizzare il proprio patrimonio storico e artistico, tra cui il Museo del Bigallo, la propria memoria archivistica e contribuire ad una sua più estesa conoscenza e fruibilità. Inoltre gestisce le attività di promozione e di utilizzo degli spazi non destinati ad attività di accoglienza per attività congressuali, convegnistiche e formative, offrendo anche i servizi di supporto ed allestimento.

I NOSTRI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI

SERVIZI IN REGIME RESIDENZIALE

RESIDENZA ASSISTITA

Il servizio - è rivolto a soggetti autosufficienti in possesso della certificazione di autosufficienza e del P.A.P., deliberati dall'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008.

L'autorizzazione all'accesso può essere definitiva o temporanea ed è disponibile nelle seguenti sedi operative:

- Montedomini
- San Silvestro

Gli anziani autosufficienti sono accolti in camere a 1/2 posti letto, con bagno privato, attacco TV, telefono ed impianto di climatizzazione. Agli utenti è garantito il diritto di personalizzare lo spazio a propria disposizione, nel rispetto delle norme di sicurezza e prevenzione incendi.

Ogni residenza è inoltre dotata di sala pranzo, sala soggiorno-TV.

Cosa offriamo - agli anziani viene garantito un servizio di tipo alberghiero comprensivo delle seguenti prestazioni:

- Attività socio-educativa e di animazione, anche in collegamento con il territorio;
- Attività di Segretariato Sociale finalizzata al potenziamento dei contatti con gli assistenti sociali ed i responsabili Sias e alla pianificazione-monitoraggio dei progetti individuali, indispensabile per individuare le soluzioni appropriate alle problematiche socio-relazionali dei residenti;
- Vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'A.S.L. 10 di Firenze, da consumarsi da consumarsi nei soggiorni di nucleo o presso il self-service interno (solo per la Residenza Montedomini);
- servizio di parrucchiere e pedicure;
- lavaggio biancheria comune e personale (intima) ed aiuto nella cura e nel lavaggio degli indumenti esterni di uso personale;
- servizio di lavanderia (a pagamento)
- assistenza religiosa, nel rispetto delle convinzioni e pratiche religiose individuali.

L'assistenza medica viene garantita tramite i Medici di Medicina Generale secondo il principio della libera scelta. Nei giorni festivi e prefestivi il servizio è garantito dalla Guardia Medica.

Come si accede al servizio – l'Azienda è convenzionata con il Comune di Firenze ed i comuni limitrofi che ne fanno richiesta. Pertanto è possibile accedervi sia in regime convenzionale che in regime privatistico.

Nel caso di prestazioni in regime di convenzione, l'accesso alle medesime avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, valutandone non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche.

Sulla base di questa valutazione l'interessato viene inserito in apposite liste di attesa gestite a livello centrale dalla stessa Amministrazione Comunale; pertanto i tempi di attesa

variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Nel caso invece, di prestazioni in regime privatistico, l'interessato si rivolge al Servizio Socio Assistenziale per la domanda di prenotazione.

L'ammissione avviene previo colloquio con l'utente e/o familiari, al quale segue una valutazione per verificare il possesso dei requisiti per l'accesso nella struttura, nel corso della quale vengono raccolte tutte le notizie di carattere sociale, assistenziale e sanitario utili a predisporre l'accoglienza in struttura.

Quanto costa – nel caso inserimenti in regime di convenzione la quota giornaliera può essere parzialmente a carico dell'utente, nella misura determinata secondo le regole stabilite dall'apposito Regolamento Comunale che tiene conto della condizione economico-patrimoniale del soggetto assistito e del nucleo familiare collegato ove obbligato alla contribuzione, e per la restante parte è a carico dell'amministrazione comunale di residenza del soggetto (l'importo della retta è consultabile nel sito : **www.montedomini.net**).

Nel caso di prestazioni in regime privatistico essa è totalmente a carico dell'utente assistito.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve versare un deposito cauzionale a garanzia, pari a 30 volte la quota giornaliera a proprio carico. Detto deposito sarà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Alla retta giornaliera debbono essere aggiunte le quote dovute all'eventuale acquisto di farmaci non rientranti fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N. e l'eventuale rimborso del servizio di lavaggio degli indumenti personali, nel caso che il soggetto abbia incaricato la struttura di provvedere a ciò, secondo il tariffario che viene consegnato all'utente al momento del suo ingresso.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Il servizio - è rivolto a soggetti in possesso della certificazione di non autosufficienza e del P.A.P., deliberati dall'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008. L'autorizzazione all'accesso può essere definitiva o temporanea ed è disponibile nelle seguenti sedi operative:

- Montedomini (R.S.A. per complessivi 80 posti letto).
- RSA San Silvestro (per n. 40 posti letto).
- RSA Principe Simone Abamelek (per n. 58 posti letto).

Gli anziani non autosufficienti vengono accolti in camere a due posti letto¹, tutte con bagno privato, attacco TV, telefono ed impianto di climatizzazione. Agli utenti è garantito il diritto di personalizzare lo spazio a propria disposizione, nel rispetto delle norme di sicurezza e prevenzione incendi.

Ogni residenza è dotata di locali per l'attività socio-educativa e di animazione, palestre per la riabilitazione estensiva, infermerie, sale pranzo/soggiorno, cucinette di reparto, locali per i bagni assistiti e di servizio.

Cosa offriamo - agli anziani viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalla normativa regionale vigente in materia, programmata tramite il piano di assistenza individualizzato (PAI), redatto dall'equipe multiprofessionale successivamente all'ammissione in residenza e verificato, secondo i bisogni individuali e comunque con una cadenza almeno semestrale.

In particolare vengono garantite le seguenti prestazioni:

- assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione motoria estensiva, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie;
- attività socio-educativa e di animazione, anche in collegamento con il territorio;
- assistenza tutelare;
- assistenza medico-specialistica da parte di un medico consulente (solo per il Centro Diurno Athena);
- fornitura di presidi sanitari non dovuti da enti terzi;
- servizio di parrucchiere e pedicure;
- lavaggio biancheria comune e personale (intima);
- servizio di lavanderia (a pagamento);
- vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'A.S.L. 10 di Firenze, da consumarsi nei soggiorni di nucleo o presso il self-service interno (solo per la Residenza Montedomini);
- assistenza religiosa, nel rispetto delle convinzioni e pratiche religiose individuali.

L'assistenza medica è garantita come proiezione del territorio ed è effettuata dai Medici di Medicina generale nell'ambito del servizio di assistenza programmata. Gli orari di presenza dei medici sono disponibili presso ogni infermeria di Reparto.

Come si accede al servizio – l'Azienda è convenzionata con il Comune di Firenze e l'Azienda Sanitaria di Firenze. E' possibile accedervi sia in regime convenzionale che in regime privatistico.

Nel caso di prestazioni in regime di convenzione, l'accesso alle medesime avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla

¹ Solo le RR.SS.AA. San Silvestro e Principe di Abamelek hanno alcune stanze a tre/quattro posti letto.

residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, che tiene conto non solo delle condizioni fisiche, ma anche del contesto sociale e delle condizioni economiche.

Sulla base di questa valutazione la pratica dell'interessato viene inserita in apposite liste di attesa unificate gestite a livello centrale dall'Amministrazione Comunale e dall'Azienda Sanitaria; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Nel caso invece, di prestazioni in regime privatistico, l'interessato si rivolge al Servizio Socio Assistenziale dell'ASP Firenze Montedomini.

L'ammissione avviene previo colloquio con l'utente e/o familiare/Ads/Tutore finalizzato a raccogliere informazioni utili alla valutazione e a verificare il possesso dei requisiti necessari per l'accesso in struttura.

QUOTE ASP FIRENZE MONTEDOMINI

RSA: MONTEDOMINI – PRINCIPE DI ABAMELEK

UTENTE/COMUNE (QUOTA SOCIALE)	ASL (QUOTA SANITARIA)	TOTALE
53,30	52,32	105,62

RSA: SAN SILVESTRO

UTENTE/COMUNE (QUOTA SOCIALE)	ASL (QUOTA SANITARIA)	TOTALE
54,35	52,32	106,67

BIA: PRINCIPE DI ABAMELEK

UTENTE/COMUNE (QUOTA SOCIALE)	ASL (QUOTA SANITARIA)	TOTALE
48,10	33,59	81,69

CENTRO DIURNO ATHENA

UTENTE/COMUNE (QUOTA SOCIALE)	ASL (QUOTA SANITARIA)	TOTALE
43,76	40,52	84,28

RA: MONTEDOMINI – SAN SILVESTRO

UTENTE/COMUNE (QUOTA SOCIALE)	ASL (QUOTA SANITARIA)	TOTALE
42,90	0	42,90

Quanto costa – le rette giornaliere per le Residenze Sanitarie Assistenziali si distinguono in una quota sociale ed una quota sanitaria, che viene erogata secondo le misure previste dalle vigenti normative regionali (l'importo della retta è consultabile nel sito: www.montedomini.net).

La quota sociale viene attribuita alla struttura sulla base degli standard dei servizi offerti.

Le quote sanitarie riconosciute alle strutture facenti capo all'A.S.P. Firenze Montedomini sono quelle determinate dalla Deliberazione G.R.T. n. 402/2004 e successive modificazioni.

Nel caso di inserimenti in regime di convenzione la quota sociale può essere parzialmente a carico dell'utente, sulla base della normativa Isee vigente, e per la restante parte è a carico dell'amministrazione comunale fiorentina.

La quota sanitaria è invece sempre a carico dell'Azienda Sanitaria di Firenze.

Nel caso di prestazioni in regime privatistico sia la quota sociale che la quota sanitaria sono totalmente a carico dell'assistito.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve versare un deposito cauzionale a garanzia, pari a 30 volte la quota giornaliera a proprio carico. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Alla retta giornaliera devono essere aggiunte le quote dovute all'eventuale acquisto di farmaci non rientranti fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N. e l'eventuale rimborso del servizio di lavaggio degli indumenti personali, nel caso che il soggetto abbia incaricato la struttura di provvedere a ciò, secondo il tariffario che viene consegnato all'utente al momento del suo ingresso.

SERVIZI IN REGIME SEMI-RESIDENZIALE/DIURNO

CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVI "ATHENA"

Il servizio - è rivolto a soggetti in possesso della certificazione di non autosufficienza e del P.A.P., deliberati dall'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008 e di certificazione di riconoscimento di patologia cognitiva e disturbi del comportamento. L'autorizzazione all'accesso può essere definitiva o temporanea.

Gli anziani sono accolti in locali climatizzati, dotati di arredi che richiamano ad una dimensione familiare. Ad ogni utente viene assegnato un proprio spazio personale che può essere personalizzato, nel rispetto delle norme di sicurezza e prevenzione incendi. Il centro è inoltre dotato di un locale per le attività di riabilitazione motoria estensiva, di infermeria, bagno assistito, cucinetta di reparto, sala pranzo- sala soggiorno e sala relax.

Cosa offriamo - agli anziani viene garantito un servizio di assistenza socio sanitaria secondo i parametri previsti dalla normativa regionale vigente in materia, programmata tramite il piano di assistenza individualizzato (PAI), redatto dall'equipe multiprofessionale successivamente all'ammissione al centro e verificato, secondo i bisogni individuali e comunque con una cadenza almeno semestrale.

In particolare vengono garantite le seguenti prestazioni:

- assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione motoria estensiva, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie;
- attività socio-educativa e di animazione, anche in collegamento con il territorio;
- assistenza tutelare;
- assistenza medico-specialistica da parte di un medico consulente;
- servizio di parrucchiere e pedicure;
- vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'A.S.L. 10 di Firenze, da consumarsi nel soggiorno del centro o presso il self-service interno;
- assistenza religiosa, nel rispetto delle convinzioni e pratiche religiose individuali.

Come si accede al servizio – per questo tipo di servizio l'Azienda è convenzionata con il Comune e l'Azienda Sanitaria di Firenze. Pertanto è possibile accedervi sia in regime convenzionale che in regime privatistico.

Nel caso di prestazioni in regime di convenzione, l'accesso alle medesime avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, valutandone non solo le condizioni fisiche, ma anche il contesto sociale e le condizioni economiche.

Sulla base di questa valutazione l'interessato viene inserito in apposite liste di attesa unificate gestite a livello centrale dall'Amministrazione Comunale e dall'Azienda Sanitaria; pertanto i tempi di attesa variano a seconda del numero di utenti inseriti in lista e della velocità di scorrimento della stessa.

Nel caso di prestazioni in regime di convenzione, l'accesso alle medesime avviene in seguito all'istruttoria effettuata dai servizi sociali competenti per territorio rispetto alla residenza dell'utente, che effettuano una valutazione globale del soggetto, tenendo conto non solo delle condizioni fisiche, ma anche del contesto sociale e delle condizioni economiche.

Nel caso invece, di prestazioni in regime privatistico, l'interessato si rivolge al Servizio Socio Assistenziale per la domanda di prenotazione.

L'ammissione avviene previo colloquio con l'utente e/o familiari, al quale segue una valutazione per verificare il possesso dei requisiti per l'accesso al Centro Diurno, nel corso della quale vengono raccolte tutte le notizie di carattere sociale, assistenziale e sanitario utili a predisporre l'accoglienza.

Quanto costa – la retta giornaliera per il Centro diurno per disturbi cognitivi "Athena" si distingue in una quota sociale ed una quota sanitaria.

Nel caso inserimenti in regime di convenzione la quota sociale può essere parzialmente a carico dell'utente, sulla base della normativa Isee vigente, e per la restante parte è a carico dell'amministrazione comunale fiorentina.

La quota sanitaria è invece sempre a carico dell'Azienda Sanitaria di Firenze (l'importo della retta è consultabile nel sito : www.montedomini.net).

Nel caso di prestazioni in regime privatistico sia la quota sociale che la quota sanitaria sono totalmente a carico dell'utente assistito.

Prima dell'ingresso in struttura l'utente deve versare un deposito cauzionale a garanzia, pari a 30 volte la quota giornaliera a proprio carico. Detto deposito, infruttifero di interessi, verrà restituito al momento della cessazione del rapporto di ospitalità.

Alla retta giornaliera devono essere aggiunte le quote dovute all'eventuale acquisto di farmaci non rientranti fra quelli forniti gratuitamente dal S.S.N.

LE PRESTAZIONI COMUNI AI SERVIZI

Le pratiche amministrative di ammissione/dimissione e comunque connesse con la permanenza dell'utente nelle strutture dell'A.S.P. Firenze Montedomini vengono espletate dai seguenti Servizi:

- **Socio Assistenziale:** gestione ammissioni/dimissioni, informazioni, prenotazioni, rapporti con gli utenti e i familiari, verifica e monitoraggio della qualità dei servizi erogati, etc;
- **Accettazione Amministrativa:** fatturazione rette, rendicontazione, registrazione sistema contabile dati utenti e movimenti entrata/uscita, recupero crediti, etc.

Apertura al pubblico:

Sede centrale di Via Malcontenti n. 6 (3° Piano) nei seguenti orari:

Servizio Socio Assistenziale	Orario e giorno settimana	Telefono e mail
Residenza Assistita (R.A.) Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) Progetto Bassa Intensità Assistenziale (B.I.A.) Centro Diurno Athena (C.D.)	Martedì 9.00 - 13.00 Giovedì: 9.00 - 13.00 14.00 - 15.30 Lunedì-Mercoledì-Venerdì su appuntamento	055 2339430 servizio.sa@montedomini.net
Servizio Accettazione Amministrativa Servizi Domiciliari	Orario e giorno settimana	Telefono e mail
Residenza Assistita (R.A.) Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.) Progetto Bassa Intensità Assistenziale (B.I.A.) Centro Diurno Athena (C.D.) Servizi Domiciliari	Lunedì-Venerdì: 9.00 - 15.00	055 2339652 055 2339651 accettazione@montedomini.net

Vitto – il vitto offerto agli utenti delle strutture facenti capo all'ASP segue un menù a rotazione mensile predisposto dal servizio centrale di ristorazione dell'Azienda seguendo le tabelle dietetiche fornite dal Servizio Dietetico dell'A.S.L. 10 di Firenze. Il menù è inoltre stagionale, garantendo la possibilità di apprezzare le varietà stagionali. Ad ogni pasto l'utente ha la possibilità di scegliere fra 4 varianti per ogni portata principale, con scelta fra pietanze calde e fredde.

Dietro prescrizione medica vengono preparate pietanze particolari adatte a specifiche patologie e/o esigenze.

Assistenza religiosa – nelle strutture dell'ASP Firenze Montedomini è presente un'attività di assistenza religiosa, di culto cattolico, grazie alla collaborazione del Parroco della Rettoria di San Ferdinando in Montedomini; questa è offerta nel pieno rispetto della volontà e libertà di coscienza degli utenti residenti.

Ogni utente è libero di professare la propria fede religiosa.

Lavanderia e guardaroba – (esclusivamente per i servizi in regime residenziale) – le strutture garantiscono la fornitura ed il lavaggio della biancheria piana (lenzuola, federe, coperte) e gli asciugamani (solo per la R.S.A.) e garantiscono il lavaggio della biancheria intima personale.

Su richiesta dell'utente le strutture forniscono il servizio di lavaggio e stiratura degli indumenti personali, dietro eventuale rimborso mensile dei relativi costi.

Servizio di parrucchiere per uomo/donna e pedicure – il servizio è compreso nella retta con cadenza periodica ma non prevede trattamenti come colore e permanente.

Per quanto riguarda il servizio di parrucchiere e pedicure è effettuato da professionisti qualificati coadiuvati dal personale tutelare.

Servizio di gestione della posta degli utenti in arrivo ed in partenza – il servizio viene garantito in ogni struttura, nel rispetto delle normative in materia di libertà e segretezza della corrispondenza.

Servizi di ristoro – sono a disposizione dell'utente presso tutte le residenze distributori automatici per l'acquisto di bevande calde/fredde e snack salati e dolci.

Servizio portineria – attivo 24 h presso la Sede centrale di via Malcontenti 6 e nelle ore diurne (dieci ore e trenta nei giorni feriali ed otto ore nei festivi) presso la RSA-BIA Principe di Abamelek.

COME VERIFICHIAMO LA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

La Carta dei Servizi è un patto tra l'A.S.P. Firenze Montedomini ed i cittadini con i quali la prima si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali (anche in riferimento a quanto previsto dalla normativa regionale, L.R. n° 28 dicembre 2009, in materia di Accreditamento di strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili), li divulga e ne assicura il rispetto.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell'assistenza erogata, l'Azienda si prefigge alcuni obiettivi, che costituiscono un punto di riferimento per orientare l'attività.

Il primo obiettivo è fornire ai clienti una conoscenza reale chiara e semplice sia nel linguaggio che nei contenuti degli impegni presi da Montedomini.

Gli Standard sono anche punti di riferimento per i cittadini, i quali trovano in essi una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzarli sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato.

Per migliorare il servizio e definire uno standard è necessario tenere conto di particolari aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (indicatori di qualità).

Le aree dell'assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: la tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc.), semplicità delle procedure di accesso, comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane.

TABELLA RILEVAZIONE INDICATORI - STRUTTURA RESIDENZIALE

DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE INDICATORE
Progetti personalizzati entro 30 giorni dall'ingresso elaborati dall'equipe multi professionale	100% *
Verifiche progetti personalizzati semestrali	100% *
Valutazione riabilitativa individuale/ trattamento individuale-estensivo	100%
Programmazione settimanale attività socio-educative di gruppo/iniziative mattina-pomeriggio	95%
Diffusione Carta dei Servizi - Foglio di Accoglienza - Regolamento(Sito, Portineria, Servizio Socio Assistenziale, Ufficio Accettazione, Coordinatori delle Residenze)/accessibilità documenti	100%
Informazione-Comunicazione/ apertura portineria 24h, Sito Montedomini	100%
Programma alimentare nel rispetto della tradizione locale e delle tabelle dietetiche autorizzate dalla ASL 10 Firenze/scelta per i ricoverati a dieta libera su 3 o 4 scelte alternative	100%
Numero corsi di formazione attivati nell'anno/numero corsi di formazioni programmati nell'anno	90%
Gestione corredo utenti/tutor individuale	95%
Somministrazione di indagini di soddisfazione degli utenti in grado di rispondere/valutazione qualità percepita	> 80%
Somministrazione di indagini di soddisfazione dei familiari-Ads-Tutori/valutazione qualità percepita	> 80%
Incontri semestrali effettuati dalla struttura con utenti e familiari e/o loro rappresentanti /garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione	100%

* Solo nel caso l'utente rimanga in struttura per almeno 1 mese

LE FORME DI PARTECIPAZIONE

Il Comitato Anziani

L' A.S.P. Firenze Montedomini nell'ottica di garantire una democratica rappresentanza degli anziani e favorire attività di tutela della persona, promuove un comitato utenti-familiari all'interno di ogni struttura composto dagli anziani utenti, i loro familiari e i rappresentanti delle associazioni di volontariato.

Il questionario di soddisfazione dell'utenza

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione dei questionari di gradimento (almeno una volta all'anno) a tutti gli utenti² dei servizi residenziali e semiresidenziali, ai loro familiari, agli utenti del Telecare, alle utenti degli Appartamenti Sant'Agnese e ai Medici di Medicina Generale dei residenti, delle proprie strutture (allegato 1/a-b-c a questa Carta). Le modalità di somministrazione si caratterizzano attraverso interviste telefoniche e frontali.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale delle Cooperative.

I reclami ed i suggerimenti

L'utente può inoltrare segnalazioni di disservizi e suggerimenti, compilando gli appositi moduli (Allegato 3 "Scheda reclamo" e Allegato 2 "Scheda elogio – suggerimento" alla presente Carta) e recapitarlo all'Azienda con le seguenti modalità:

a) tramite servizio postale, indirizzandola al seguente indirizzo:

A.S.P. Firenze Montedomini
Via Malcontenti, 6
50122 – FIRENZE

b) tramite mail, indirizzandola al seguente indirizzo:

info@montedomini.net

c) tramite consegna a mano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

E' possibile inoltrare una segnalazione mediante colloquio con gli addetti all'U.R.P. (oppure con il Responsabile dell'U.R.P. o funzionario delegato).

Alle segnalazioni verrà dato seguito con un'istruttoria a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico che trasmetterà la medesima al Responsabile del settore interessato ed alla Direzione per l'adozione degli opportuni provvedimenti. La risposta verrà fornita entro 30 gg. dalla data di ricezione della segnalazione.

I Responsabili dei Servizi adotteranno le azioni correttive per il superamento delle criticità.

² In grado di comprendere e rispondere.

Il volontariato

All'interno delle strutture dell'ASP Firenze Montedomini sono presenti Associazioni di Volontariato ed organizzazioni/ gruppi di sostegno ed assistenza che svolgono la propria attività coordinandosi con il Servizio Socio-Assistenziale dell'Azienda ed i soggetti erogatori dei servizi.

Associazioni/Organizzazioni Operative

- ***Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)***
- ***Associazione “Io sto con Montedomini ONLUS”***
- ***Comunità di Sant'Egidio***
- ***Associazione Italiana Parkinson - Sede Fiorentina***
- ***Associazione scientifica “Pallium” o.n.l.u.s.***
- ***Associazione Lotta all'Ictus Cerebrale (A.L.I.CE.)***
- ***Gruppo “Donne” - Laboratorio, vita, società e cultura***
- ***Comitato Anziani Quartiere 1***
- **AUSER**

Struttura R.S.A.

Gentile Signor/Signora,

Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nella Residenza dove lei è accolto ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il suo grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

Il/la residente è	
maschio	<input type="checkbox"/>
femmina	<input type="checkbox"/>
Età	
fino a 64 anni	<input type="checkbox"/>
65 - 74 anni	<input type="checkbox"/>
75 - 84 anni	<input type="checkbox"/>
85 e più	<input type="checkbox"/>

Vive nella residenza da	
Meno di 6 mesi	<input type="checkbox"/>
Da 6 mesi a 2 anni	<input type="checkbox"/>
Più di 2 anni	<input type="checkbox"/>
Più di 4 anni	<input type="checkbox"/>

Per quale motivo ha scelto la residenza:	
Per la qualità dei servizi	<input type="checkbox"/>
Per la vicinanza	<input type="checkbox"/>
Perché primo posto disponibile	<input type="checkbox"/>
Per l'importo della retta	<input type="checkbox"/>
Altro	<input type="checkbox"/>

COME VALUTA RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale di assistenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	il coinvolgimento alla stesura del progetto assistenziale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	il servizio di assistenza infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Il servizio di assistenza diretta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Il servizio di animazione e attività ricreative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Il servizio di fisioterapia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7	il servizio di pulizia ambienti																		
8	la varietà e qualità dei menù proposti e delle diete personalizzate																		
9	il servizio di lavanderia e tenuta degli indumenti personali																		
10	il confort dell'ambiente e l'arredo della camera e degli spazi comuni																		
RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:																			
11	il servizio socio-assistenziale																		
12	il servizio di portineria/centralino della sede di montedomini																		
13	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti																		
14	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico																		

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del compilatore _____

data _____

Struttura R.A. _____

Gentile Signor/Signora,

Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nella Residenza dove lei è accolto ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il suo grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

Il/la residente è	
	maschio
	femmina
Età	
	fino a 64 anni
	65 - 74 anni
	75 - 84 anni
	85 e più

Vive nella residenza da	
	Meno di 6 mesi
	Da 6 mesi a 2 anni
	Più di 2 anni
	Più di 4 anni

Per quale motivo ha scelto la residenza:	
	Per la qualità dei servizi
	Per la vicinanza
	Perché primo posto disponibile
	Per l'importo della retta
	Altro

COME VALUTA RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale di assistenza										
2	Il servizio alberghiero										
3	Il servizio di animazione e attività ricreative										
4	il servizio di pulizia ambienti										

5	la varietà e qualità dei menù proposti e delle diete personalizzate																			
6	il servizio di lavanderia e tenuta degli indumenti personali																			
7	il confort dell'ambiente e l'arredo della camera e degli spazi comuni																			
RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:																				
8	il servizio socio-assistenziale																			
9	il servizio di portineria/centralino della sede di montedomini																			
10	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti																			
11	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico																			

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del compilatore _____

data _____

Struttura Residenza Sant'Agnese

Gentile Signor/Signora,

Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nell'Appartamento dove lei è accolta ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il suo grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

	COME VALUTA RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale										
2	il servizio di pulizia ambienti										
3	il confort dell'ambiente e l'arredo della camera e degli spazi comuni										
RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:											
4	il servizio socio-assistenziale										
5	il servizio di portineria/centralino della sede di montedomini										
6	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti										
7	l'ufficio logistico										
8	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico										

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del compilatore _____

data _____

Medico - Struttura

Gentile Dott./Dott.ssa,

Buon giorno, Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nella residenza dove sono accolti alcuni dei suoi pazienti ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	la disponibilità del personale di assistenza										
2	la consulenza del geriatra										
3	il servizio di assistenza infermieristica										
4	Il servizio di assistenza complessiva										
5	il confort degli spazi comuni e delle camere dei pazienti										
	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:										
6	il servizio socio-assistenziale										
7	il servizio di portineria - centralino della sede										
8	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico										

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del
compilatore _____

data _____

Familiari R.S.A.

Gentile Signor/Signora,

Buon giorno, Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nella Residenza dove lei è accolto ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il suo grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

Per quale motivo ha scelto La Residenza:	
Per la qualità dei servizi	
Per la vicinanza	
Perché primo posto disponibile	
Per l'importo della retta	
Altro	

Con quale periodocità frequenta la struttura:	
Più volte nei 15 giorni	Se positivo seguire con le domande "A"
1 volta al mese	Se risponde così passare alle domande "B"
In occasione delle festività	

A	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale di assistenza										
2	il coinvolgimento alla stesura del progetto assistenziale										
3	il servizio di assistenza infermieristica										
4	Il servizio di assistenza diretta										
5	Il servizio di animazione e attività ricreative.										
6	Il servizio di fisioterapia										
7	il servizio di pulizia ambienti										
8	la varietà e qualità dei menù proposti e delle diete personalizzate										
9	il servizio di lavanderia e tenuta degli indumenti personali										
10	il confort dell'ambiente e l'arredo della camera e degli spazi comuni										
	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:										
11	il servizio socio-assistenziale										
12	il servizio di portineria - centralino della sede										
13	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti										
14	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico										

B	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale di assistenza										
2	il coinvolgimento alla stesura del progetto assistenziale										
3	il servizio di assistenza complessivo										
4	Il servizio di animazione e attività ricreative.										
5	il servizio di pulizia ambienti										
6	la varietà dei menù proposti e delle diete personalizzate										
7	il servizio di lavanderia e tenuta degli indumenti personali										
8	il confort dell'ambiente e l'arredo della camera e degli spazi comuni										
RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI DELL'ASP FIRENZE MONTEDOMINI:											
9	il servizio socio-assistenziale										
10	il servizio di portineria - centralino della sede										
11	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti										
12	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico										

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del
compilatore _____

data _____

Familiari **CD Athena***Gentile Signor/Signora,*

Buon giorno, Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti nel Centro dove è accolto il suo familiare ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

L'utente è	
	maschio
	femmina
Età	
	fino a 64 anni
	65 - 74 anni
	75 - 84 anni
	85 e più

Frequenta il Centro Diurno da	
	Meno di 6 mesi
	Da 6 mesi a 2 anni
	Più di 2 anni
	Più di 4 anni

Confrequenza	
	Tutti i giorni
	3 giorni
	Altro

Per quale motivo ha scelto il C.D. Athena:	
	Per la qualità dei servizi
	Per la vicinanza
	Perché primo posto disponibile
	Per l'importo della retta
	Altro

	RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	l'accoglienza e disponibilità del personale di assistenza										
2	il coinvolgimento alla stesura del progetto assistenziale										
3	la consulenza del geriatra										
4	il servizio di assistenza infermieristica										

5	Il servizio di assistenza diretta																			
6	Il servizio di animazione e attività ricreative.																			
7	Il servizio di fisioterapia																			
8	il servizio di pulizia ambienti																			
9	il servizio trasporto pulmino																			
10	il confort dell'ambiente e degli spazi comuni																			
11	il supporto alla famiglia ricevuto dal personale del centro diurno																			
RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA I SERVIZI OFFERTI																				
12	il servizio socio-assistenziale																			
13	il servizio di portineria/centralino della sede																			
14	il servizio amministrativo fatturazione e pagamenti																			
15	l'ufficio segreteria/relazioni con il pubblico																			

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del
compilatore _____

data _____

TELECARE (tipo servizio)

Telesoccorso	
Telassistenza	
Telecare	
Sorveglianza Attiva	

Gentile Signor/Signora,

Sono

di A.S.P. Firenze Montedomini.

Le chiedo alcuni minuti del suo tempo per farle alcune domande relative ai servizi offerti ed esprimere la sua opinione per quanto riguarda il suo grado di soddisfazione.

La risposta alle domande del questionario prevede una scala di valutazione numerica con un punteggio che va da 1 a 10. La invito ad indicare il numero della scala che esprime il suo gradimento.

I dati raccolti saranno trattati in forma anonima ed utilizzati unicamente per la rilevazione della qualità percepita allo scopo del miglioramento continuo dei servizi.

La ringraziamo anticipatamente per la gentile collaborazione.

L'utente è	
	maschio
	femmina
Età	
	fino a 64 anni
	65 - 74 anni
	75 - 84 anni
	85 e più

Da quanto tempo usufruisce del servizio	
	Meno di 1 anno
	Da 1 a 3 anni
	Da 3 a 5 anni
	Più di 5 anni

Con chi vive:	
	Sa solo/a
	Con il coniuge
	con il figlio/a/i
	Con la badante
	Altro (Specificare)

Come ha attivato il servizio di Telecare	
	Medico di base
	Assistente Sociale
	Privatamente
	Altro (Specificare)

COME VALUTA RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA I SEGUENTI ASPETTI:		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	LA CORTESIA DELL'OPERATORE										
2	UTILITA' DELLE TELEFONATE										
3	DURATA DELLE TELEFONATE										

4	VELOCITA' DELLA RISPOSTA DELL'OPERATORE																		
5	CHE VOTO DAREBBE AL SERVIZIO TELESOCOCCORSO																		
6	COME VALUTA LA FUNZIONALITA' DEL SUO APPARECCHIO?																		
	NEL CASO ABBIA RICHiesto UN INTERVENTO DI SOCCORSO RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA COME VALUTA:																		
7	VELOCITA' DELL'ARRIVO DEI SOCCORSI																		
8	UTILITA' DEL SOCCORSO IN CASO DI EMERGENZA																		

Indichi alcuni aspetti del servizio che ritiene più importanti per soddisfare le Sue esigenze:

Se lo ritiene necessario, ci indichi quali aspetti del servizio possiamo migliorare:

Firma del compilatore _____

data _____

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 – Art. 13

I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è....., con sede in

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

.....

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Informativa sul trattamento dei dati personali EX D.Lgs. 196/03 – Art. 13
I dati personali da Lei forniti saranno trattati esclusivamente per la gestione dei servizi prestati presso le strutture .

Lei ha diritto di conoscere se e quali dati sono in Ns. possesso, le modalità e finalità del trattamento, gli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e degli incaricati, dell'ambito di comunicazione; di ottenere l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati; di opporsi, parzialmente o totalmente al trattamento.

Titolare del trattamento è....., con sede in
Dichiaro di aver preso visione dell'informativa fornitami ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/03 ed esprimo il consenso al trattamento dei dati personali dell'Organizzazione, coerentemente all'informativa di cui sopra

Firma

.....