

2024

CARTA dei SERVIZI

ASP Firenze Montedomini



Da sempre vicino alle persone fragili

SOMMARIO

ASP FIRENZE MONTEDOMINI: <i>da sempre vicino alle persone fragili</i>	2
CHI SIAMO	2
MISSION	2
ORGANIZZAZIONE	3
UFFICI AMMINISTRATIVI e CONTATTI	5
PRINCIPI e STRUMENTI	6
LE STRUTTURE	7
MONTEDOMINI SEDE	8
SAN SILVESTRO	9
EDUCATORIO "IL FULIGNO"	9
SERVIZI PER DISABILI E ANZIANI	10
RESIDENZA ASSISTITA (RA)	10
RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA (RSA)	10
CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVI "ATHENA" (CD)	10
SERVIZI DOMICILIARI - FIRENZE TELEC@RE	11
COME SI ACCEDE ALLE RESIDENZE PER DISABILI E ANZIANI	12
LA QUALITÀ DEI SERVIZI	13
GLI STANDARD DI QUALITÀ	13
TUTELA DELLA PRIVACY	14
BENI IN CUSTODIA	14
MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE	15
POLITICA DELLE VACCINAZIONI	15
VOLONTARIATO	15
CUSTOMER SATISFACTION	16
RECLAMI E SUGGERIMENTI	18

ASP FIRENZE MONTEDOMINI: *da sempre vicino alle persone fragili*

CHI SIAMO

L'ASP Firenze Montedomini è un'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, derivante dalla fusione per incorporazione nell' ASP Firenze Montedomini delle AA.SS.P. Sant'Ambrogio – Educatorio della SS. Concezione detto “Il 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 1476, 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 dell'inclusione attiva.

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.

A Montedomini fanno capo le seguenti attività:

- 3 residenze per non autosufficienti (RSA)
- 2 residenze per autosufficienti (RA)
- 2 Appartamenti protetti
- 1 Centro Diurno Alzheimer “Athena” per disturbi cognitivi (CD)
- Servizio di teleassistenza/telesoccorso operante in ambito provinciale e convenzionato con il Comune di Firenze ed i maggiori comuni dell'area fiorentina

2

MISSION

Gli scopi istituzionali di ASP Firenze Montedomini, che opera in rete con i servizi e le comunità locali, e sono i seguenti:

1. 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;
2. gestione di residenze sanitarie e assistenziali e di strutture protette di proprietà dell'ente o di altri soggetti pubblici;
3. 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:
4. misure di sostegno provvisorio rivolte a individui e famiglie in situazione di disagio abitativo;
5. ospitalità diurna e notturna per individui e famiglie indigenti;

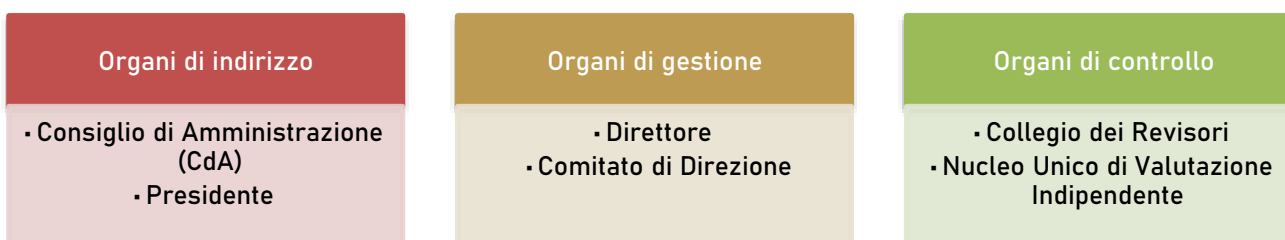
6. accoglienza e cura di persone di qualunque condizione e sesso che versino in condizioni di disagio;
7. promozione e realizzazione d'attività socio-educative e formative per l'inserimento lavorativo per i giovani, in particolare per quelli appartenenti a famiglie disagiate, per portatori di handicap, 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;
8. attuazione di progetti che contribuiscano al miglioramento della qualità di vita dell'anziano, attraverso anche iniziative di socializzazione;
9. 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;
10. promozione di iniziative nei confronti di giovani meritevoli, sia nel campo dell'istruzione che in quello della formazione per l'inserimento lavorativo;
11. sviluppo, infine, in collaborazione con il Comune, la Regione e altri enti, 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.

ORGANIZZAZIONE

3

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 ASP Firenze Montedomini operano i seguenti organi:



Per visualizzare l'organizzazione aggiornata di Montedomini visitare il seguente indirizzo: www.montedomini.net/it/organizzazione/

- **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, i programmi di attività e di sviluppo, 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.

- **Presidente**

È 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, acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico.

- **Direttore Generale**

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

- **Comitato di Direzione**

Il Comitato di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Servizio o, in caso di assenza di essi, dai dipendenti con Incarichi di Posizione. Alle riunioni del Comitato possono partecipare su invito 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.

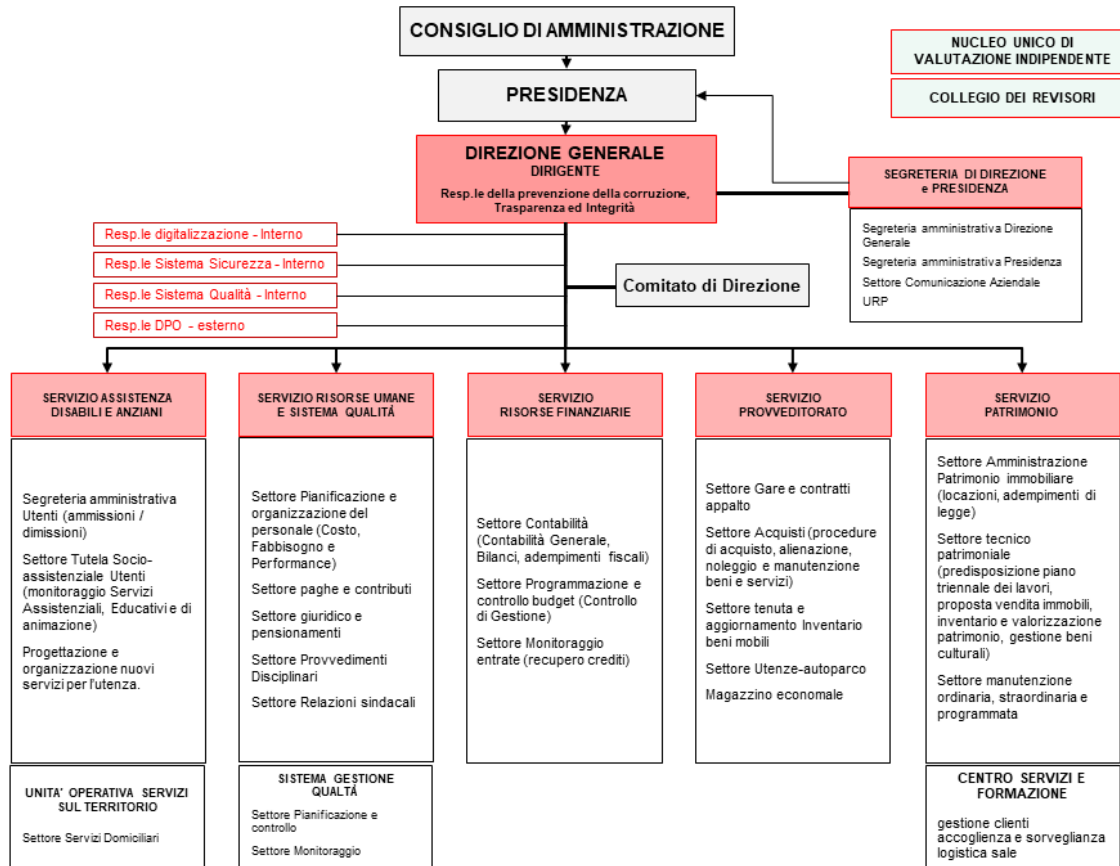
Spettano al Comitato di Direzione funzioni propositive, consultive, organizzative ed istruttorie relativamente ai programmi dell'Azienda.

- **Collegio dei Revisori**

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

Il Collegio è composto da 3 membri: due di nomina comunale ed uno da parte del Consiglio di Amministrazione.

UFFICI AMMINISTRATIVI e CONTATTI



Il Funzionigramma di ASP Firenze Montedomini è stato approvato in data 24/02/2022.

• Contatti

<p>Segreteria di Direzione e Presidenza – Comunicazione Istituzionale e URP</p> <p>[telefono] 055 23 39 412 – 421 – 493 – 513 [email] segreteria@montedomini.net comunicazione@montedomini.net ufficiourp@montedomini.net</p>	<p>Servizio Assistenza Disabili e Anziani</p> <p>[telefono] 055 23 39 401 – 425 – 430 – 448 [email] servizio.sa@montedomini.net</p>	<p>Servizi domiciliari</p> <p>[telefono] 055 23 39 634 – 635 – 637 [email] infotelecare@montedomini.net</p>	<p>Servizio Risorse Umane e Sistema Qualità</p> <p>[telefono] 055 23 39 452 – 312 – 414 – 495 – 514 [email] personale@montedomini.net gestionequalita@montedomini.net</p>
<p>Servizio Risorse Finanziarie</p> <p>[telefono] 055 23 39 403 – 419 – 500 – 651 – 652 [email] ufficiosef@montedomini.net accettazione@montedomini.net</p>	<p>Servizio Provveditorato</p> <p>[telefono] 055 23 39 509 – 510 – 512 [email] provveditorato@montedomini.net</p>	<p>Servizio Patrimonio</p> <p>[telefono] 055 23 39 376 – 413 – 415 – 417 – 457 – 617 [email] gestionepatrimonio@montedomini.net manutenzionepatrimonio@montedomini.net</p>	<p>Centro Servizi e Formazione</p> <p>[telefono] 055 21 02 32 – 055 26 58 273 [email] csfilfuligno@montedomini.net</p>

PRINCIPI e STRUMENTI

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.

Montedomini 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".

• Principi

I principi cui si attiene l'ASP Firenze Montedomini nell'erogazione dei servizi sono i seguenti:

1. **Eguaglianza** | "L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i residenti e i rapporti con la struttura devono essere uguali per tutti. L'Azienda 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. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni discriminazione. In particolare, Montedomini adotta le iniziative necessarie per garantire la diversificazione del servizio sulla base delle necessità specifiche del singolo utente.
2. **Imparzialità** | "Montedomini ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, 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 verifichi un funzionamento irregolare o di interruzione del servizio Montedomini adotterà misure volte a ridurre il più possibile i disagi dell'utente."
4. **Diritto di scelta** | "Dove 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** | "L'azienda garantisce la partecipazione degli utenti e dei familiari 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'utente o il parente può partecipare alla vita della struttura attraverso i sistemi elencati in questa Carta dei Servizi; prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Montedomini darà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. L'azienda 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. Montedomini adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi".

• Strumenti

1. **Adozione di standard** | L'azienda 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 | Montedomini provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure, riducendo per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli utenti.
3. Informazione degli utenti | L'azienda assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi
4. Rapporti con gli utenti | Il personale operante nelle strutture è tenuto a trattare gli utenti 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, l'ASP svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.
6. Rimborso | L'azienda assicura agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.

LE STRUTTURE

Le Residenze dedicate a disabili e anziani dell'ASP Firenze Montedomini sono:

Montedomini Sede	Montedomini Thourar	San Silvestro
<ul style="list-style-type: none"> - Via de' Malcontenti, nr. 6 - 80 posti letto per non autosufficienti - 14 posti letto per autosufficienti - 30 posti Centro Diurno Alzheimer "Athena" 	<ul style="list-style-type: none"> - Via de' Malcontenti, nr. 6 - 36 posti letto per non autosufficienti 	<ul style="list-style-type: none"> - Borgo Pinti, nr. 62 - 40 posti letto per non autosufficienti - 8 posti letto per autosufficienti

7

L'autorizzazione al funzionamento per le strutture dell'ASP Firenze Montedomini sono le seguenti:

- Montedomini Sede n° 12539 del 28/11/2006;
- San Silvestro n° 151 del 21/11/2003;
- Centro Diurno Athena n° 13011 del 13/12/2007.

Le stesse strutture sono accreditate ai sensi della Legge 82/09 con prot. 107974 del 18/11/201 a seguito della dichiarazione sostitutiva presentata al Comune di Firenze in data 23/6/2011 prot. 26058, con adeguamento dell'Accreditamento del 28/2/2022



ASP Firenze Montedomini è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 per la "progettazione ed erogazione dei servizi socio sanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno".

L'Azienda ha sempre perseguito la filosofia della massima apertura delle proprie strutture verso il territorio. L'accesso alle strutture da parte di familiari e/o di conoscenti degli

utenti è libero nei seguenti orari (ad eccezione di eventuali restrizioni previste dalla normativa nazionale di riferimento inerenti al contenimento di possibili contagi Covid):

- RSA/RA: dalle ore 10.00 alle ore 20.30
- Centro Diurno Athena: dalle ore 10.00 alle ore 17.00

Soltanto la sede centrale di Via de' Malcontenti-6, essendo sede oltre delle Residenze anche degli uffici amministrativi e di governo dell'ASP, dispone di un servizio di accoglienza e sorveglianza diurna. Per accedere all'interno dell'edificio, il personale del front office – verificata l'identità della persona, il motivo e l'eventuale presenza di autorizzazione – rilascerà un apposito "pass".

MONTEDOMINI SEDE

 Via de' Malcontenti, 6

La struttura di Montedomini Sede è situata nel cuore del Quartiere 1 – Centro Storico di Firenze, a poca distanza da Piazza Santa Croce e dai principali monumenti storici della città, esattamente in Via de' Malcontenti n. 6. Nonostante la prossimità al centro, nelle vicinanze sono disponibili diversi parcheggi (sia pubblici che a pagamento) che permettono di raggiungere comodamente la struttura.

I recapiti sono i seguenti:

- [indirizzo] Via de' Malcontenti n. 6 50122 – FIRENZE
- [centralino] 055 23391
- [e-mail] servizio.sa@montedomini.net [telefono] 055 23 39 401 – 425 – 430 – 448
- [sito] www.montedomini.net

8

Presso la sede centrale si trovano i seguenti servizi:

- Residenza per anziani autosufficienti (RA)
- Residenze per anziani non autosufficienti (RSA)
- Centro Diurno Alzheimer per disturbi cognitivi e del comportamento (CD "Athena")
- Centrale di teleassistenza e telesoccorso (Firenze Telec@re)
- Uffici amministrativi dell'azienda
- Unità operativa Servizi sul territorio



SAN SILVESTRO

Borgo Pinti, 62

La struttura di San Silvestro si trova in Borgo Pinti n. 64, tra Piazza D'Azeglio e Piazza Santissima Annunziata in un'antica struttura adiacente al convento di Santa Maria Maddalena de' Pazzi, poco distante da Sant'Ambrogio e Piazzale Donatello.

I recapiti sono i seguenti:

- [indirizzo] Borgo Pinti, nr. 62 - 50121 - FIRENZE
- [numero struttura] 055 24 69 246
- [e-mail] servizio.sa@montedomini.net [telefono] 055 23 39 401 - 425 - 430 - 448
- [sito] www.montedomini.net

A San Silvestro sono presenti i seguenti servizi:

- Residenze per anziani autosufficienti (RA)
- Residenza per anziani non autosufficienti (RSA)



9**EDUCATORIO "IL FULIGNO"**

Via Faenza, 48

L'Educatore "Il Fuligno", in Via Faenza, 48, a due passi dalla stazione centrale di Firenze Santa Maria Novella, è sede del Centro Servizi e Formazione e dei progetti di accoglienza per i servizi socio-abitativi temporanei.

Centro Servizi e Formazione

- Locations per eventi
- Noleggio stanze per corsi, workshop e simili
- Visite guidate alla scoperta del patrimonio storico culturale della struttura

Accoglienza temporanea

- Camere per inclusione attiva
- Appartamenti per accoglienza temporanea

Per maggiori informazioni sul Centro Servizi e Formazione "Il Fuligno" visitare la seguente pagina:
<http://www.montedomini.net/it/formazione-n/>.

SERVIZI PER DISABILI E ANZIANI

RESIDENZA ASSISTITA (RA)

È rivolta a soggetti autosufficienti in possesso della certificazione di autosufficienza e del P.A.P. (con l'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008) e a privati.

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.

RESIDENZA SANITARIA ASSISTITA (RSA)

È rivolta a soggetti in possesso della certificazione di non autosufficienza e del P.A.P. (con l'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008) e a privati.

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

- Montedomini Sede
- Montedomini Thouar
- RSA San Silvestro

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.

CENTRO DIURNO PER DISTURBI COGNITIVI "ATHENA" (CD)

È rivolto a soggetti in possesso della certificazione di non autosufficienza e del P.A.P. (in possesso dell'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008), della certificazione di riconoscimento di patologia cognitiva e disturbi del comportamento e a privati.



¹ Solo la RR.SS.AA. di San Silvestro presenta alcune stanze da tre/quattro posti letto.

Gli anziani sono accolti in locali climatizzati, dotati di arredi che richiamano ad una dimensione familiare. 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.

Per maggiori informazioni visitare la seguente pagina:
<http://www.montedomini.net/it/servizi/semiresidenziali-centro-athena/>.

SERVIZI DOMICILIARI - FIRENZE TELEC@RE

Si tratta di una forma di monitoraggio a distanza basato su contatti telefonici a cadenza giornaliera, settimanale o mensile a seconda del grado di autonomia della persona e della richiesta/valutazione fatta dai caregivers.

Lo strumento telefonico è la base per l'installazione di un terminale domiciliare munito di un pulsante portatile con il quale l'utente può attivare una chiamata di soccorso in caso di bisogno, senza la necessità di avere a disposizione l'apparecchio telefonico. L'utente di norma mette a disposizione della centrale Operativa una copia delle chiavi della propria abitazione per consentire un accesso rapido anche in caso di impossibilità ad aprire la porta da parte dell'utente stesso. Le chiavi sono custodite di norma da una Associazione di volontariato a scelta dell'utente (Misericordia, Humanitas, etc.) il più possibile vicina al domicilio dell'utente. In caso di mancata disponibilità a consegnare copia delle chiavi, l'utente dovrà rilasciare apposita liberatoria in proposito; in caso negativo potrà essere rifiutata l'attivazione del servizio.

La gestione del servizio è iniziata il 1° maggio 2005, subentrando alla precedente gestione diretta del Comune di Firenze del servizio di teleassistenza. Oltre al supporto di natura sociale, il Telc@re consente di intervenire tempestivamente in caso di necessità, su richiesta di soccorso dell'utente. La risposta avviene attraverso l'attivazione del 118 che usa il proprio protocollo ordinario di intervento.

Per attivare il servizio occorre:

- una linea telefonica fissa;
- una presa elettrica vicina alla presa telefonica, per l'alimentazione del terminale domiciliare.

Al momento dell'attivazione del servizio si richiederà la consegna di una copia delle chiavi dell'abitazione dell'utente, al solo scopo di consentire l'accesso dei mezzi di soccorso in caso di allarme. In caso di mancata disponibilità a consegnare copia delle chiavi, l'utente dovrà rilasciare apposita liberatoria in proposito; in caso negativo potrà essere rifiutata l'attivazione del servizio.

I servizi domiciliari si possono articolare nelle seguenti forme con le relative specifiche caratteristiche:

Tele Soccorso

- Risposta immediata alle chiamate 24 ore al giorno e per 365 giorni anno
- Attivazione dei soccorsi (118, VVFF, etc.) ed assistenza/comforto fino all'arrivo degli aiuti mediante conversazione in vivavoce e informazione a parenti/conoscenti
- Gestione della cartella personale per una corretta e completa informazione a chi soccorre l'assistito
- Chiamate periodiche di prova di funzionamento del sistema, che consentono anche la contestuale verifica delle condizioni dell'utente

Tele Assistenza

- Tutte le funzioni del Telesoccorso
- Un contatto programmato con chiamate settimanali di conforto e controllo dello stato dell'assistito
- Servizio di agenda per gli appuntamenti periodici.

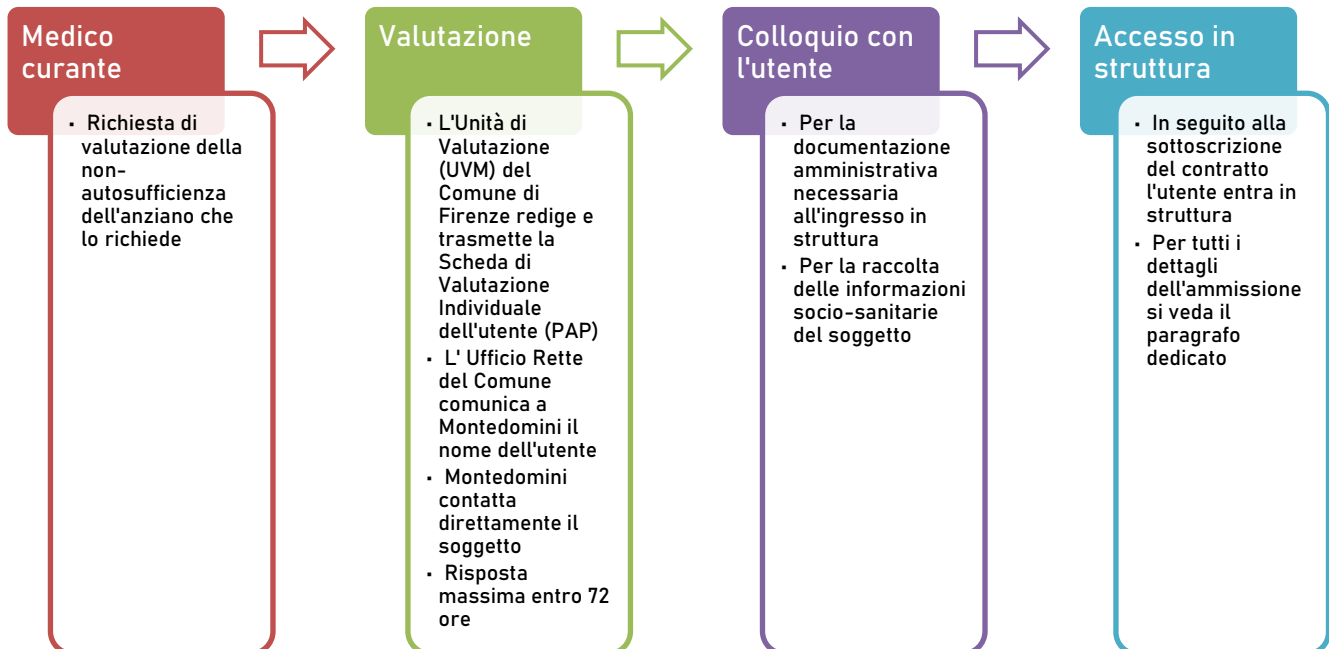
TeleC@re

- È il livello più alto del servizio che comprende tutte le prestazioni del Telesoccorso e della Teleassistenza con la programmazione di chiamate giornaliere per la verifica delle condizioni dell'assistito.

Per maggiori informazioni visitare la seguente pagina:

<http://www.montedomini.net/it/servizi/domiciliari-firenze-telecare/>

COME SI ACCEDE ALLE RESIDENZE PER DISABILI E ANZIANI



12

L'Azienda è convenzionata con il Comune di Firenze ed i comuni limitrofi che ne fanno richiesta. Pertanto è possibile accedervi sia in regime convenzionato che in regime privatistico.

L'ammissione in RSA, è subordinata all'espletamento delle procedure amministrative a garanzia della copertura finanziaria della retta residenziale ed alla trasmissione da parte della competente Unità di Valutazione della scheda di valutazione individuale dell'utente (PAP).

A seguito della comunicazione del nominativo da parte dell'Ufficio Rette del Comune di Firenze, l'Azienda comunica telefonicamente all'interessato o alla persona referente la disponibilità del posto letto. Dal momento in cui viene comunicata la disponibilità del posto, la persona interessata ha 72 h di tempo per confermare l'accettazione del posto, in caso contrario, si provvede a contattare un'altra persona in lista di attesa.

L'inserimento viene concordato con il Responsabile di struttura. Di norma non si effettuano inserimenti nelle giornate di sabato, domenica e festivi. Il giorno dell'ingresso, quando possibile, l'anziano deve essere accompagnato da un familiare o da una persona di riferimento. Questa presenza è necessaria per uno scambio di informazioni e per concordare le modalità idonee per favorire l'ambientamento. Prima dell'ingresso sarà effettuato tempestivamente un colloquio con il residente e/o con il familiare referente per illustrare l'organizzazione dei servizi e per raccogliere informazioni di tipo sociale, assistenziale e sanitario.

Il colloquio è suddiviso in due momenti:

- una prima parte, riguarda l'espletamento di pratiche amministrative e la richiesta della documentazione necessaria per l'ingresso in struttura del residente. I documenti necessari sono: carta d'identità, tessera sanitaria, tessera d'esenzione, copia eventuale decreto d'invalidità, copia eventuale nomina di amministratore di sostegno/tutore;
- una seconda parte, è volta alla raccolta della documentazione e delle informazioni di tipo sanitario e socio-assistenziali necessarie ed essenziali ad attuare una appropriata e sicura presa in carico. Si richiede, per il giorno dell'ingresso, la seguente documentazione: sintesi clinica redatta dal medico curante, scheda terapia farmacologia aggiornata al momento dell'ingresso, eventuali autorizzazioni per ausili (carrozzine, deambulatori o simili), nonché richieste farmaci e/o piano terapeutico con fornitura farmaci/presidi a copertura dei primi giorni.

È necessario che l'interessato o chi lo rappresenta legalmente si impegni:

- al pagamento della retta di ricovero, stipulando, all'atto dell'ammissione, un apposito contratto di ospitalità;
- presenti ricevuta del versamento di una somma pari a una mensilità di quota sociale dell'importo in vigore alla data di ammissione, a titolo di deposito cauzionale che, in caso di decesso o di dimissione, verrà svincolato e restituito all'avente diritto.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La Carta dei Servizi è un patto tra l'ASP 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.

TUTELA DELLA PRIVACY

ASP Firenze Montedomini assicura la tutela della privacy e dei dati personali ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR), in particolare:

- richiesta all’ingresso dell’autorizzazione al trattamento dei dati e dell’immagine dell’utente;
- definizione dei mezzi di protezione dei dati sensibili;
- fornitura di adeguata formazione al personale in materia di privacy.

Il rispetto della privacy dei residenti è applicato nella vita quotidiana da tutti gli operatori della struttura evitando situazioni che possono creare imbarazzo dell’utente, quali la presenza di persone estranee in camera durante l’igiene personale, utilizzando pannelli divisorii per proteggere l’intimità dell’utente allettato (nel caso di camera doppia), ecc.

14

BENI IN CUSTODIA

L’Azienda non si assume alcun tipo di responsabilità civile, penale o assicurativa per furto, danneggiamenti riguardanti qualsiasi proprietà dell’utente, se non per fatti dovuti a cause di servizio e di pertinenza della stessa struttura e si riserva di non accettare in carico beni di particolare valore. ASP Firenze Montedomini declina ogni responsabilità per denaro e valori conservati personalmente nelle stanze dei residenti o negli altri ambienti residenziali.

Eventuali valori o preziosi che l’utente vuole consegnare in custodia alla struttura, devono essere dichiarati al momento dell’ingresso e consegnati solo ed esclusivamente dall’utente, dal familiare o da chi ha la tutela giuridica dell’utente (AdS/tutore), al Coordinatore di struttura o di un suo delegato che ne rilascerà ricevuta, provvedendo a catalogarli con l’apposito modulo e conservarli all’interno dell’apposita cassaforte o cassetta di sicurezza, di cui esiste apposita procedura di conservazione.

È consigliato all’anziano di non tenere con sé oggetti di valore o somme di denaro eccedenti i minimi bisogni personali; di norma, il denaro viene gestito dall’anziano stesso o dal familiare o dalla persona referente. Su richiesta del residente possono essere depositate a custodia in cassaforte piccole somme di denaro mediante sottoscrizione di apposita dichiarazione – autorizzazione sottoscritta e controfirmata dal Coordinatore di struttura. Per tutti i dettagli è

possibile consultare la relativa “Procedura per la custodia dei valori e degli effetti personali” adottata presso le strutture gestite da ASP Firenze Montedomini.

MODALITÀ DI TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

All'arrivo in struttura viene predisposta la cartella sanitaria amministrativa di ogni utente. La cartella contiene:

- impegnativa di ingresso o la domanda di ammissione;
- contratto;
- consenso al trattamento dei dati.

La cartella socio-sanitaria informatizzata è gestita dal personale in outsourcing della struttura che acquisirà tutte le informazioni utili per il soggiorno dell'utente, durante la degenza e ne produrrà tutta la relativa documentazione costitutiva della cartella socio-sanitaria integrata stessa. La documentazione sanitaria dell'utente viene conservata in reparto per tutto il periodo del soggiorno. La cartella amministrativa viene allegata alla cartella socio sanitaria al momento dell'archiviazione. La Direzione è responsabile della custodia della documentazione clinica e amministrativa archiviata.

Nel corso degli ultimi anni ASP Firenze Montedomini ha adottato progressivamente una cartella socio sanitaria totalmente informatizzata grazie all'acquisto di un applicativo *software* esterno. Una scelta aziendale efficace e attuata nell'ottica della riduzione dell'utilizzo della carta e al tempo stesso dello sviluppo di uno strumento di lavoro più veloce, digitale e smart che permetta la condivisione in tempo reale dei dati inseriti da tutto il *team* delle residenze. Inoltre, grazie all'utilizzo dell'app “MyFamily” è in corso di entrata in piena operatività anche l'applicazione legata alla cartella socio sanitaria: un altro canale di comunicazione veloce e diretto con i familiari/AdS dei nostri ospiti.

15

POLITICA DELLE VACCINAZIONI

L'ASP Firenze Montedomini sostiene una politica di vaccinazione pubblica sia rispetto agli utenti, sia rispetto al personale dipendente che della cooperativa in appalto sulla base della normativa di riferimento.

VOLONTARIATO

L'ASP Firenze Montedomini favorisce e promuove l'attività del volontariato all'interno delle proprie RSA, finalizzate al supporto dei servizi per il benessere della persona residente.

La collaborazione dei volontari può essere ammessa purché gli interessati siano informati in merito alle norme regolamentari interne e ai criteri organizzativi nonché in merito alla filosofia di svolgimento del servizio, in modo che l'intervento non risulti incompatibile o contrastante.

L'inserimento, la valutazione e la formazione del volontario sono gestiti da apposita procedura dell'Associazione del Volontariato.

I volontari possono svolgere compiti puramente integrativi, di sostegno affettivo, sociale e solidaristico e mai sostituire figure professionali operanti nella struttura per lo svolgimento dei compiti istituzionali.

I rapporti tra volontari e ASP sono disciplinati da apposito Protocollo di intesa tra l'ASP e le Associazioni di volontariato e tutela (n°153 del 23/06/2016).

La Direzione intrattiene con i volontari rapporti di collaborazione, di studio e di ricerca al fine di rendere i servizi sempre più aderenti alle istanze ed alle esigenze degli utenti della struttura. All'interno della specifica mission dell'associazione ogni volontario collabora con il personale dell'Azienda e delle Cooperative in outsourcing a:

- favorire le condizioni per creare un clima confortevole dal punto di vista delle relazioni umane;
- contribuire alla realizzazione delle attività ricreative e di socializzazione anche all'esterno delle strutture;
- collaborare a risolvere problemi pratici degli utenti;
- impegnare il tempo libero degli utenti attraverso specifiche ed opportune iniziative.

Per consultare le Associazioni che operano con ASP Firenze Montedomini visitare la seguente pagina web dedicata: www.montedomini.net/it/volontariato/ oppure scansionare il QR Code a fianco.



CUSTOMER SATISFACTION

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione fondamentale e strategica nella Pubblica Amministrazione, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio percepito dagli utenti, in un'ottica di riprogettazione e di miglioramento delle performance.

L'art. 12 del decreto legislativo n° 29/1993 e la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individuavano la partecipazione e l'ascolto dei cittadini quali strumenti utili per valutare la qualità e l'efficacia degli interventi della pubblica amministrazione. Più recentemente, la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini" del marzo 2004, ha fornito alle amministrazioni indicazioni più precise affinché lo strumento della customer satisfaction contribuisca a «definire nuove modalità d'erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese» e a «favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi d'accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino».

L'Azienda procede alla periodica somministrazione dei questionari di gradimento agli utenti dei servizi residenziali e semiresidenziali, ai loro familiari/AdS, agli utenti del Telec@re e più in generale agli stakeholders e ai dipendenti.

I focus individuati sono il servizio ristorazione, i servizi delle residenze, il fabbisogno formativo e il benessere organizzativo dei dipendenti, il decoro gli ambienti interni la pulizia e gli spazi verdi delle strutture e il servizio di accoglienza: i focus indicati possono variare annualmente in base alle esigenze dell'Azienda e delle aree da approfondire. Gli stakeholders sono gli utenti, i familiari, il volontariato, gli studenti universitari e i dipendenti dell'Azienda. Gli indicatori di verifica e le modalità di somministrazione sono il questionario cartaceo e quello digitale.

I dati raccolti in forma anonima vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da individuare le eventuali azioni di miglioramento su quegli aspetti che l'utenza ha

individuato come critici. I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati all'utenza, ai loro familiari, al personale dell'Azienda e delle Cooperative.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'utente o il familiare può inoltrare suggerimenti, segnalazioni per reclami o disservizi, compilando i relativi moduli o in lettera semplice:

- Scheda elogio/suggerimento
- Scheda reclamo

I moduli sono disponibili presso il Punto Accoglienza e Sorveglianza di Montedomini Sede, online sul sito aziendale di Montedomini al seguente indirizzo <http://www.montedomini.net/it/urp/>. Scansionando il QR Code a fianco sarete reindirizzati alla pagina web nella quale potrete sarà possibile scaricare i moduli dei reclami e suggerimenti.



Le modalità di consegna all'Azienda sono le seguenti:

- per posta tradizionale, indirizzandola all'indirizzo:
ASP Firenze Montedomini
Via de' Malcontenti, 6
50122 – FIRENZE
- per e-mail tradizionale, indirizzandola al seguente indirizzo:
ufficiourp@montedomini.net
- per posta certificata PEC, indirizzandola al seguente indirizzo:
segreteria.montedomini@pec.it

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 Direzione si impegna a recepire le segnalazioni, osservazioni o reclami provvedendo a fornire risposte rapide ed efficaci e a chiarire la propria posizione rispetto alla disfunzione o al disagio esplicitato, illustrando le azioni che intende avviare per fronteggiare le criticità connesse, al fine di generare un processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi.