



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

Carta dei Servizi

Rev.0 del 06/12/2023

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

CONTENUTI

Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla Direzione della struttura in base a quanto disposto nell'articolo 9 della Legge Regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla DGR n.566/2006. Nell'adozione della Carta dei Servizi la Direzione ha tenuto conto anche delle indicazioni presenti nel DPGR numero 2/R, del DPGR 50/R del 2018 della Legge Regionale n.66/2008 e 82/2009, DPGR del 3 marzo 2010 n.29/R, nonché dalle delibere della giunta regionale in materia che definiscono e precisano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni Socio sanitarie, al fine di tutelare gli ospiti e garantire la trasparenza nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi si configura come un "contratto informato" che la "Residenza per Anziani Il Bobolino" stipula con gli ospiti per rendere chiari accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela.

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione e il miglioramento della qualità dei nostri servizi.

INDICE:

1. Presentazione della residenza
2. Principi fondamentali
3. Informazioni generali
4. Organizzazione della Residenza
5. Servizi previsti
 - A. Prestazioni assistenziali
 - B. Prestazioni di tipo alberghiero
 - C. Prestazioni di tipo ricreativo culturale
 - D. Ulteriori prestazioni
6. Modalità di accesso, orari e tempi di erogazione del servizio
7. Tariffe delle prestazioni
8. Procedure per l'ammissione dell'ospite
9. Diritti e doveri dell'ospite e dei congiunti
10. Modalità e procedura per la presentazione dei reclami da parte degli ospiti e loro familiari

O.D.V.



E.T.S.

Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

1. PRESENTAZIONE



Inaugurata nel Gennaio del 1982 per accogliere anziani autosufficienti, la Residenza per Anziani Il Bobolino si propone di offrire ai suoi ospiti, in un ambiente curato e confortevole, una vita sempre attiva ma, soprattutto, sicura, protetta e libera dalle preoccupazioni del quotidiano.

La villa si trova in una delle più belle zone di Firenze, nei pressi del Poggio Imperiale,

a pochi passi dal piazzale Michelangelo: un'oasi verde lontana dai rumori e dal traffico cittadino. Più che una residenza si può configurare come un albergo, dotato di tutti i comfort: dalla colazione servita in camera alla scelta del menù quotidiano. Tutti i pasti sono preparati espressi nella cucina interna. La struttura dispone di camere - tutte climatizzate - doppie e singole con bagno, tv color e telefono diretto; palestra, grande giardino, teatro, sala da biliardo, cappella, biblioteca e parrucchiere. Tutti i giorni il programma di animazione è ricco e variegato, per venire incontro a tutti i gusti. Attività fisica, corsi di disegno, eventi culturali, musica e giochi. Tutte le domeniche il teatro della Residenza si anima con cinema, balletti, concerti e spettacoli. Nel corso dell'anno numerose feste allietano gli ospiti con gustose merende ed intrattenimento musicale.

La serenità si può conquistare scegliendo di vivere in un ambiente sicuro e protetto, dove si è liberi di spendere il proprio tempo e le proprie energie, non a risolvere i problemi, bensì per sé stessi. Alla Residenza per Anziani Il Bobolino, l'ospite è il fulcro attorno a cui tutto ruota: dall'alimentazione alle attività ricreative, dall'ambiente funzionale a tutti i servizi che vengono erogati.

Qui è possibile relazionarsi con persone con le quali condividere interessi, intraprendere nuove attività, ritrovare stimoli ed energie. La vita al suo interno non scorre mai uguale: le molteplici iniziative proposte sono studiate e confezionate per sentirsi sempre attivi e vitali. Gli ospiti vivono in modo indipendente e autonomo e possono decidere come personalizzare la propria camera o come organizzare la propria giornata. Libertà e serenità: una preziosa alchimia per trasformare in oro gli anni d'argento.

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Imparzialità continuità: I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali e sono garantiti in maniera continuativa nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

Partecipazione: La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce agli utenti la partecipazione al regime di gestione del servizio anche attraverso forme di collaborazione con l'associazione di volontariato al fine di creare partecipazione scambio tra ambiente interno esterno creando progetti collettivi

Uguaglianza: La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce l'erogazione dei servizi nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti. In particolare tutto il personale operante all'interno della struttura assicura di rispettare e garantire a tutti gli ospiti di prestazioni richieste.

Rispetto: La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce la dignità della persona e delle specificità individuali senza distinzioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche, teso alla realizzazione di un rapporto di piena fiducia.

Continuità dell'assistenza e nell'erogazione delle prestazioni: La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce l'erogazione dei servizi in maniera continuativa e senza interruzione alcuna, mediante la predisposizione di appositi turni di servizi assistenziali

Equità, Efficienza Ed Efficacia dell'attività operativa e gestionale: costante è la ricerca per erogare le prestazioni in modo razionale, senza spreco di risorse e nella ricerca di una qualità sempre migliore;

Senso Di Responsabilità degli Operatori nei confronti del Cittadino/utente, dell'Ente e della comunità sociale.

Partecipazione e diritto reclami e suggerimenti: La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce il diritto dell'utente a reclami e a proporre suggerimenti.

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

Cortesia: il personale della Struttura (segreteria, amministrazione, operatori, ecc...) è tenuto all'educazione, alla cortesia, al rispetto e disponibilità verso gli ospiti, i familiari ed il personale.

Identificazione degli operatori: la Struttura garantisce la riconoscibilità del personale che svolge servizio dotandolo di apposito cartellino di riconoscimento.

La "Residenza per Anziani Il Bobolino" ha conseguito nel 2000 la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2008 e dal 2018 la nuova UNI EN ISO 9001/2015.

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

3. INFORMAZIONI GENERALI

Recapiti telefonici:

Centralino: 055/23071

Email: infobobolino@misericordia.firenze.it

Sede operativa:

Via Dante da Castiglione,13

50121- Firenze (FI)

Sede Legale:

Piazza Duomo, 20

50121- Firenze (FI)

Telefono: 055/239393

Per visitare la struttura, il personale amministrativo è disponibile, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30

La "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce ai propri ospiti le seguenti prestazioni:

- Servizi alla Persona prestata da operatori qualificati
- Attività di animazione con personale qualificato e Organizzazione di spettacoli di intrattenimento
- Servizio di lavanderia, su richiesta per gli indumenti, oltre al lavaggio e fornitura di lenzuola e asciugamani
- Colazione, pranzo, merenda e cena preparati interamente da personale all'interno della struttura
- Servizi alberghieri nella sistemazione richiesta (camera singola, doppia o mini appartamento)
- Assistenza religiosa

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"



Sistemazione:

La "Residenza per Anziani Il Bobolino" è costituita, oltre che dalla villa ottocentesca che ne rappresenta il nucleo iniziale, anche da un'ala di recente costruzione e da un ampio giardino che circonda l'intero edificio.

La struttura dispone di 27 camere singole, 39 camere doppie e 6 appartamenti che sono utilizzati come due camere singole con bagno in comune. Tutte le camere

sono dotate di bagno, tv color e telefono diretto e climatizzate.

La scelta della sistemazione viene presa dall'ospite/familiare al momento della domanda di ammissione. L'ospite può effettuare e ricevere telefonate direttamente nella propria camera.

All'interno della struttura è presente una palestra, un teatro, una sala da biliardo, una cappella, una biblioteca e una stanza per il parrucchiere e podologo.

L'ospite ha la possibilità di personalizzare la propria stanza con foto, quadri, oggetti o piccoli complementi di arredo, nel rispetto della sicurezza all'interno della struttura.

Gli ospiti possono quindi usufruire di spazi comuni interni (sala tv, sala da pranzo, sala

ricreativa, palestra, cappella) e spazi esterni dove è possibile soggiornare anche con i propri familiari durante le visite.

L'ospite può entrare e uscire dalla struttura in qualsiasi momento previa segnalazione alla segreteria.



O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

4. ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA

All'interno della Residenza sono presenti le seguenti figure responsabili (una grande squadra):

- Direzione
- Responsabile Gestione del Sistema Qualità
- Coordinatore Operativo
- Incaricato alla Contabilità
- Incaricato Acquisti e Magazzino
- Addetto alla segreteria
- Centralinista
- Responsabili di Reparto
- Operatore Socio Sanitario
- Addetto Assistenza di Base
- Educatore
- Animatore
- Addetta alla Lavanderia
- Capo Cuoco
- Cuoco
- Manutentore

La Direzione del Bobolino e la sua squadra:

“ Ho deciso di essere felice perché fa bene alla mia salute” Voltaire

I sorrisi sono i nostri portavoce... anche con la mascherina!!!





MISERICORDIA FIRENZE RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

5. SERVIZI PREVISTI



La "Residenza per Anziani Il Bobolino" eroga servizi assimilabili a quelli di tipo alberghiero, assistenziale e ricreativo, culturale per persone anziane autosufficienti.

Prestazioni assistenziali:

Nell'ambito delle prestazioni di tipo assistenziali sono compresi:

a) Assistenza tutelare diurna e sorveglianza notturna orientato al

mantenimento delle condizioni psico-fisiche degli ospiti

b) Assistenza religiosa cattolica per il soddisfacimento dei bisogni spirituali degli ospiti

Considerando la fragilità della terza età e l'esigenza talvolta di un supporto specifico nell'adempimento delle funzioni rivolte alla cura di sé degli ospiti, la struttura prevede la possibilità di intervento di "caregiver" dedicati, secondo le modalità e le tariffe attivate con il coordinatore degli operatori e la segreteria.

Prestazioni di tipo alberghiero:

Le prestazioni assimilabili a quelle di tipo alberghiero sono finalizzate all'erogazione dei seguenti servizi:

c) Servizio cucina e ristorazione: il menù giornaliero è predisposto dalla Residenza con la consulenza di una dietista nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dalla ASL coerentemente con le esigenze dei singoli ospiti sulla base delle indicazioni del Medico.



O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

- d) Servizio di pulizia dell'ambiente e dei relativi arredi in cui soggiornano gli ospiti: è richiesto agli ospiti, salvo condizioni di salute con lo permettano, di lasciare la camera alle 09.00 per consentire al personale la quotidiana pulizia
- e) Cambio delle lenzuola e degli asciugamani una volta alla settimana
- f) Servizio di lavanderia e stireria della biancheria piana

Prestazioni di tipo ricreativo-culturale

La Residenza, al fine di promuovere attività di socializzazione per evitare forme di disadattamento e di emarginazione negli ospiti e di mantenere vivo il senso della loro personalità, propone attività compatibili con le condizioni fisiche e psichiche degli ospiti, ad esempio:

- a) attività di socializzazione mediante promozione di iniziative culturali, ricreative e sociali come per esempio proiezioni, spettacoli, feste ed uscite accompagnate, sia in Residenza che sul territorio;
- b) attività occupazionali comprensive dello svolgimento di alcune mansioni quotidiane all'interno della Residenza, quando ciò risulti utile a mantenere vivo il senso di responsabilità ed autonomia dell'anziano

Ulteriori prestazioni - prestazioni sanitarie

La struttura non eroga direttamente prestazioni sanitarie.

L'assistenza medica generica è garantita dal proprio medico di medicina generale.

Nel caso in cui venga meno lo stato di autosufficienza dell'ospite, o superi la durata di 30 giorni, sarà necessario il trasferimento dell'ospite in altra struttura o presso la famiglia, in quanto incompatibile con le caratteristiche della Residenza.

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

6. MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Orari Visitatori:

Le visite presso la "Residenza per Anziani Il Bobolino" sono permesse dalle ore 10.00 alle ore 19.00 fatte salve, per il rispetto della privacy, le fasce orarie di svolgimento dell'attività di igiene personale, dei pasti.

Orario Direzione:

Su appuntamento dal Lunedì al Venerdì in Orario Ufficio

Orario Responsabile Coordinatore

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Martedì pomeriggio anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Orario centralino:

Dal Lunedì alla Domenica dalle ore 07.30 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 19.30

Orario ufficio segreteria:

Dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Nei giorni di Lunedì, Martedì e giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Orario ufficio amministrazione:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Nei giorni da Lunedì a Giovedì anche dalle ore 15.00 alle ore 17.00

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

Giornata tipo dell'ospite:

dalle ore 7.30 alle ore 8.30: Colazione in camera

ore 10.00: attività di animazione e socializzazione, terapia occupazionale, soggiorno in sala TV, attività audio visiva, soggiorno in sala lettura ecc...

ore 12.00: Pranzo nella sala da pranzo

ore 15.30: distribuzione Thè, caffè e cappuccino nella sala specchi al piano terreno;

ore 16.00: attività di animazione e socializzazione, terapia occupazionale, soggiorno in sala TV, attività audio visiva, soggiorno in sala lettura ecc...

ore 19.00: Cena nella sala da pranzo



La domenica e nei giorni festivi è prevista la funzione religiosa alle ore 10.30

Una volta al mese, in base alla programmazione stabilita, è prevista la visione di un film nella sala cinema.



O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

7. TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

La retta giornaliera comprende alloggio, prima colazione servita in camera, pranzo e cena con due menù a scelta, thè pomeridiano, servizio di assistenza alla persona, animazione ed attività fisica.

Le tariffe delle rette sono:

- Stanza singola con bagno privato € 86,20
- Stanza doppia con bagno privato € 54,50
- Stanza doppia ad uso singola con bagno privato € 97,10
- Stanza singola ampia con bagno condiviso € 62,50
- Stanza singola piccola con bagno condiviso € 61,10

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

8. PROCEDURE PER L'AMMISSIONE DELL'OSPITE

L'ammissione alla Residenza è subordinata alla conoscenza personale dell'ospite che dovrà incontrare i referenti preposti ed effettuare la visita della struttura.

In caso di riscontro positivo da entrambe le parti, l'utente deve procedere alla domanda di ammissione alla Residenza, ai fini della valutazione da parte della Direzione, allegando la documentazione necessaria, ovvero:

- Documento di identità dell'utente
- Certificato di residenza
- Stato di famiglia
- Certificato di idoneità del medico di medicina generale
- Dichiarazione di impegno al versamento della retta adeguatamente firmato
- Altra documentazione ritenuta utile (es. allergie, intolleranze ecc...)

L'ammissione alla Residenza avviene in seguito alla valutazione da parte della Direzione e del personale della struttura per un periodo di prova di 30 giorni; al termine di tale periodo, dopo valutazione di idoneità dell'ospite, sarà possibile procedere all'ammissione definitiva.

Al momento dell'inserimento dell'ospite in Residenza sarà aperto un fascicolo dell'ospite con tutta la documentazione presentata che sarà gestita nel rispetto della normativa vigente in termini di privacy e di trattamento dei dati e delle informazioni.

O.D.V.



E.T.S.

Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

9. DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE E CONGIUNTI

- L'ospite all'interno della Residenza mantiene tutti i diritti del vivere civile.
- Rispetto della persona e della sua dignità
- L'ospite deve essere sempre al centro dell'attenzione del personale che ne cura il benessere generale.
- Ogni ospite ha il diritto di essere chiamato con il proprio nome e cognome dando del "Lei" in tutte le circostanze della sua vita in struttura e di relazione con il personale. L'utilizzo del solo nome nelle relazioni verbali o del "Tu" è ammesso solo nel caso in cui tale comportamento sia manifestamente approvato ed incoraggiato dall'ospite stesso.
- Rispetto del comfort e, nei limiti del possibile, delle abitudini di vita
- Tutto il personale è a disposizione di ogni singolo ospite al fine di agevolare il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:
 - o Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento
 - o Praticare piccoli hobby o passatempi
 - o Incontrare amici e parenti
 - o Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.
- Rispetto privacy: tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed a evitare la divulgazione di qualsivoglia notizia inerente gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario al corretto svolgimento del servizio.





MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

Agli ospiti ed ai loro congiunti è cortesemente richiesto, compatibilmente con quanto permesso dalle condizioni psicofisiche, di:

- Mantenere un comportamento responsabile e costruttivo nel dialogo con il personale a fronte della risoluzione di eventuali problematiche di percorso.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti in struttura.
- Rivolgere attenzione alle attrezzature, ambienti ed arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio in modo da agevolare l'erogazione dello stesso.
- IL RISPETTO DA PARTE DEGLI OSPITI E FAMILIARI DEL REGOLAMENTO INTERNO FORNITO CON ACCETTAZIONE AL MOMENTO DELL'AMMISSIONE

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it- bobolino@pec.misericordia.firenze.it



MISERICORDIA FIRENZE
RESIDENZA PER ANZIANI "IL BOBOLINO"

10. MODALITÀ E PROCEDURA PER LA PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI E INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Gli utenti possono formulare suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi, nonché segnalare disservizi e presentare reclami.

La Direzione si impegna a tenere conto di tutte le comunicazioni e ad agire tempestivamente nei confronti di eventuali reclami attraverso l'intervento delle varie figure professionali in relazione alla tipologia di segnalazione.

Gli ospiti, i loro parenti o affini, possono sporgere reclamo per qualsiasi disservizio attraverso le seguenti modalità:

- Lettera indirizzata alla Direzione della Residenza Il Bobolino – Via Dante da Castiglione 13 – 50121 Firenze (FI)
- Compilazione di moduli appositamente predisposti e disponibili presso la segreteria
- Colloquio diretto con la Direzione previo appuntamento programmato
- Inviando una e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: infobobolino@misericordia.firenze.it

A seguito della segnalazione la Direzione attiverà un'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto e fornirà risposta conclusiva all'Utente entro 15 giorni.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Inoltre "Residenza per Anziani Il Bobolino" garantisce ai propri utenti la possibilità di esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, tramite la compilazione di appositi questionari allo scopo di valutare la soddisfazione dei pazienti ed identificare interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

Il questionario sarà consegnato in momenti stabiliti durante l'anno e l'ospite sarà sollecitato a compilare e restituire, in forma anonima, presso le cassette dedicate e poste ai vari piani della struttura.

Con frequenza annuale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo così alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

O.D.V.



E.T.S. Dasa-Rägister
EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052

c.f. e p.iva 00803490481 - REA CCIAAF n. 497357 del 05/06/1998

info@misericordia.firenze.it - misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055 23071 - fax. 055 2298257

infobobolino@misericordia.firenze.it - bobolino@pec.misericordia.firenze.it