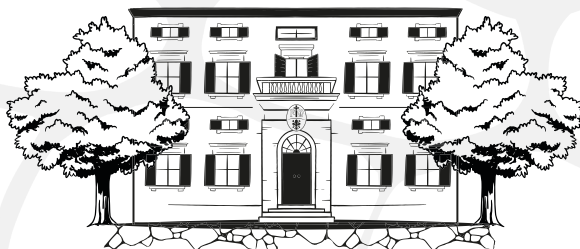




Misericordia Firenze
Residenza per Anziani "Il Bobolino"



IL BOBOLINO

Carta dei Servizi

CONTENUTI

Premessa

La presente Carta dei Servizi è stata adottata dalla Direzione della struttura in conformità a quanto disposto dall'articolo 9 della Legge Regionale 41/2005, seguendo lo schema definito dalla DGR n. 566/2006. Nell'adozione della Carta, la Direzione ha tenuto conto anche delle indicazioni contenute nel DPGR n. 2/R, nel DPGR 50/R del 2018, nella Legge Regionale n. 66/2008 e 82/2009, nel DPGR del 3 marzo 2010 n. 29/R, nonché nelle delibere della Giunta Regionale che disciplinano i comportamenti dei soggetti privati che erogano prestazioni socio-sanitarie, con l'obiettivo 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, al fine di rendere chiari e accessibili i servizi offerti, garantendo determinati livelli di qualità e precise forme di tutela. Questo documento rappresenta uno strumento efficace per promuovere l'informazione, la trasparenza, la partecipazione e il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

O.D.V.
E.T.S.



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

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it





La Residenza per Anziani Il Bobolino, inaugurata nel gennaio 1982, offre un ambiente sicuro, confortevole e stimolante per anziani autosufficienti. Situata in una zona tranquilla di Firenze, vicino al Poggio Imperiale e al Piazzale Michelangelo, la residenza è più simile a un albergo che a una struttura tradizionale: camere singole e doppie, cucina interna con menù a scelta, e numerosi servizi come palestra, giardino, teatro, biblioteca e parrucchiere.

Ogni giorno sono organizzate attività ricreative, come ginnastica, musica e spettacoli nel teatro interno. La struttura offre agli ospiti la libertà di vivere in modo indipendente, personalizzando la propria giornata e la propria camera. La missione è farli sentire sereni, attivi e liberi dalle preoccupazioni quotidiane.

La **Residenza per Anziani Il Bobolino** si impegna a garantire i seguenti principi nella gestione dei suoi servizi:

- **Imparzialità e Continuità:** i servizi sono erogati in modo obiettivo, equo e imparziale, nel rispetto delle normative nazionali e regionali, garantendo continuità senza interruzioni.
- **Partecipazione:** gli utenti sono coinvolti nella gestione del servizio, anche attraverso collaborazioni con associazioni di volontariato, per favorire il dialogo tra ambiente interno ed esterno e sviluppare progetti collettivi.
- **Uguaglianza:** i diritti di tutti gli utenti sono rispettati senza discriminazioni di nazionalità, etnia, religione, lingua, condizioni economiche o opinioni politiche. Il personale assicura prestazioni adeguate a tutti gli ospiti.
- **Rispetto:** la dignità e le specificità individuali di ogni ospite sono tutelate, garantendo un rapporto basato sulla fiducia e sul rispetto reciproco.
- **Continuità dell'assistenza:** i servizi sono erogati in maniera continua grazie a turni assistenziali ben organizzati, senza interruzioni.
- **Equità, Efficienza ed Efficacia:** l'attività operativa è gestita in modo razionale e senza sprechi, puntando a migliorare costantemente la qualità dei servizi.
- **Responsabilità:** gli operatori sono responsabili nei confronti degli utenti, dell'ente e della comunità sociale.
- **Partecipazione e Diritto di Reclamo:** gli utenti hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti, contribuendo al miglioramento del servizio.

O.D.V.
E.T.S.



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

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it

SISTEMAZIONE

La **Residenza per Anziani Il Bobolino** è composta dalla villa ottocentesca che ne costituisce il nucleo originale, 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 possono essere utilizzati come due camere singole con bagno in comune. Ogni camera è dotata di bagno privato, TV a colori, telefono diretto e aria condizionata.

La scelta della sistemazione viene fatta dall'ospite o dai familiari al momento della **domanda di ammissione**. Gli ospiti possono effettuare e ricevere telefonate direttamente dalla propria camera.

All'interno della struttura sono disponibili vari spazi comuni, tra cui una **palestra**, un **teatro**, una **sala da biliardo**, una **cappella**, una **biblioteca** e una stanza per il **parrucchiere** e il **podologo**.

Gli ospiti hanno la possibilità di personalizzare la propria stanza con **foto, quadri, oggetti o piccoli complementi di arredo**, nel rispetto delle norme di sicurezza.

Inoltre, la residenza offre un ampio **spazio esterno**, dove gli ospiti possono soggiornare insieme ai familiari durante le visite e durante le nostre animate feste.

Gli ospiti possono entrare e uscire dalla struttura in qualsiasi momento, previa **segnalazione alla segreteria**.

O.D.V.
E.T.S.



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

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it



La **Residenza per Anziani Il Bobolino** offre una serie di servizi che comprendono assistenza, attività alberghiere, ricreative e culturali per persone anziane autosufficienti.

Prestazioni Assistenziali

Nell'ambito delle prestazioni assistenziali, la residenza offre:

- a) **Assistenza tutelare diurna e sorveglianza notturna:** finalizzate al mantenimento delle condizioni psico-fisiche degli ospiti.
- b) **Assistenza religiosa cattolica:** per soddisfare i bisogni spirituali degli ospiti.

Considerando la fragilità legata all'età avanzata, la struttura prevede anche la possibilità di intervento di "caregiver" dedicati, in base alle esigenze individuali e concordati con il coordinatore degli operatori e la segreteria.

Prestazioni Alberghiere

Le prestazioni alberghiere comprendono i seguenti servizi:

- a) **Servizio di cucina e ristorazione:** i menù giornalieri sono predisposti dalla Residenza con la consulenza di una dietista, nel rispetto delle tabelle dietetiche approvate dalla ASL e adattati alle esigenze individuali degli ospiti, sulla base delle indicazioni del medico.
- b) **Servizio di pulizia dell'ambiente e degli arredi:** gli ospiti, salvo condizioni di salute che non lo permettano, sono invitati a lasciare la camera entro le 09:00 per consentire al personale di effettuare la pulizia quotidiana.
- c) **Cambio delle lenzuola e degli asciugamani:** viene effettuato una volta alla settimana.
- d) **Servizio di lavanderia e stireria:** è possibile attivare il servizio per la biancheria personale, con apposito contratto.

PRESTAZIONI RICREATIVE E CULTURALI

La **Residenza per Anziani Il Bobolino** promuove attività di socializzazione per prevenire il disadattamento e l'emarginazione degli ospiti, contribuendo a mantenere vivo il senso di personalità e autonomia. Le attività proposte includono:

- a) **Attività di socializzazione:** promozione di iniziative culturali, ricreative e sociali, come proiezioni, spettacoli, feste ed uscite accompagnate, sia all'interno della Residenza che sul territorio.
- b) **Attività occupazionali:** svolgimento di mansioni quotidiane all'interno della struttura, quando utile per mantenere il senso di responsabilità e autonomia degli ospiti.

Prestazioni Sanitarie

La struttura non eroga direttamente prestazioni sanitarie.

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

Nel caso in cui venga meno l'autosufficienza dell'ospite, la sua permanenza non può superare i 30 giorni, pertanto sarà necessario il trasferimento dell'ospite in un'altra struttura o presso la famiglia, in quanto non compatibile con le caratteristiche della Residenza.



O.D.V.
E.T.S.



Dasa-Räregister
UNI EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it

MODALITÀ DI ACCESSO, ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Orari per i Visitatori:

Le visite presso la Residenza per Anziani Il Bobolino sono permesse dalle ore 10:00 alle ore 18:00, salvo le fasce orarie dedicate all'attività di igiene personale e ai pasti, nel rispetto della privacy degli ospiti.

Orario Direzione:

Su appuntamento, dal lunedì al venerdì durante l'orario di ufficio.

Orario Responsabile Coordinatore:

Dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 13:00.

Il 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 venerdì, 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.

Giornata tipo dell'ospite:

Dalle ore **7:30 alle ore 8:30**: Colazione in camera

Ore **10:00**: Attività di animazione e socializzazione

Ore **12:00**: Pranzo nella sala da pranzo

Ore **15:30**: Distribuzione di tè, caffè nella sala specchi al piano terra

Ore **16:00**: Attività di animazione e socializzazione

Ore **19:00**: Cena nella sala da pranzo

ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA

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

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



La Direzione del Bobolino e la sua squadra:

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

O.D.V.
E.T.S.



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

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it

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 agevolarne il soddisfacimento dei bisogni ambientali di natura pratica o psicologica come:

- Personalizzare la camera con piccoli oggetti di arredamento
- Praticare piccoli hobby o passatempi
- Incontrare amici e parenti
- Rispondere alle aspirazioni e richieste personali degli ospiti o dei parenti.

Rispetto della privacy

Tutto il personale è tenuto, per legge e per etica, a mantenere la massima riservatezza ed evitare la divulgazione di qualsivoglia notizia inerente gli ospiti al di fuori di quanto strettamente necessario al corretto svolgimento del servizio.

Agli ospiti e 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, affrontando con rispetto la risoluzione di eventuali problematiche.
- Rispettare il personale e le professionalità presenti nella struttura.
- Prestare attenzione alle attrezzature, agli ambienti e agli arredi messi a disposizione.
- Comprendere e condividere le esigenze organizzative del servizio per agevolarne l'erogazione.

Il rispetto da parte degli ospiti e familiari del regolamento interno, fornito al momento dell'ammissione, è fondamentale per la convivenza e il buon funzionamento della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

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

Il questionario sarà consegnato in momenti stabiliti durante l'anno e l'ospite sarà invitato a compilarlo in forma anonima, restituendolo nelle cassette dedicate poste ai vari piani della struttura.

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari, provvedendo alla risoluzione di eventuali fonti di disservizi o insoddisfazioni.

O.D.V.
E.T.S.



Dasa-Räregister
UNI EN ISO 9001:2015
IQ-0900-85

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze - tel. 055/239393 - fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

La retta giornaliera comprende:

- Alloggio
- Prima colazione servita in camera
- Pranzo e cena con due menù a scelta
- Tè pomeridiano
- Servizio di assistenza alla persona
- Animazione e attività fisica

Le tariffe delle rette sono le seguenti:

Stanza singola con bagno privato: € 89

Stanza doppia con bagno privato: € 57

Stanza doppia ad uso singola con bagno privato: € 104

Stanza singola ampia con bagno condiviso: € 66

Stanza singola piccola con bagno condiviso: € 63,50

* Le tariffe applicate nella presente Carta sono aggiornate alla data di pubblicazione.

Eventuali modifiche verranno comunicate con congruo preavviso.

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.

Nel caso di riscontro positivo da entrambe le parti, l'utente dovrà procedere con la 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 firmata
- Altra documentazione ritenuta utile (allergie, intolleranze, ecc.)

L'ammissione definitiva alla Residenza avviene dopo per un periodo di prova di 30 giorni. Durante tale periodo, la direzione e i responsabili di struttura valutano l'idoneità dell'ospite alla permanenza in struttura. Al momento dell'inserimento dell'ospite in Residenza, sarà aperto un fascicolo con tutta la documentazione presentata, che sarà gestito nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali.



MODALITÀ E PROCEDURE PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI DA PARTE DEGLI OSPITI E LORO FAMILIARI

Gli utenti possono formulare suggerimenti e proposte per il 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 figure professionali competenti in base 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, disponibili presso la segreteria. Colloquio diretto con la Direzione, previo appuntamento programmato.

Inviando una e-mail all' indirizzo: infobobolino@misericordia.firenze.it

A seguito della segnalazione, la Direzione avvierà un'indagine interna per accertare l'accaduto e fornirà una risposta conclusiva all'utente entro 15 giorni.

**O.D.V.
E.T.S.**



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

Piazza del Duomo 18/19/20 - 50122 Firenze – tel. 055/239393 – fax 055/292052
c.f. e p.iva 00803490481 - iscritta al RUNTS con n. 76812
info@misericordia.firenze.it misericordia@pec.misericordia.firenze.it

Sede operativa: Via Dante da Castiglione 13, 50125 Firenze - tel. 055/23071
infobobolino@misericordia.firenze.it bobolino@pec.misericordia.firenze.it