

# CARTA SERVIZI COMUNITA' ALLOGGIO PROTETTA

della Misericordia di Rifredi



**Ven. Confraternita della  
Misericordia di Rifredi**

Via delle Panche 41, Firenze

# 1.0 Introduzione

---

La Casa Alloggio Protetta interna alla Misericordia di Rifredi è una struttura residenziale socio-assistenziale a carattere semi-autonomo che accoglie persone maggiorenni non autosufficienti o con fragilità psico-fisiche che necessitano di assistenza e supporto per la vita quotidiana.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di informare gli utenti e i loro familiari sui servizi erogati dalla struttura, sui diritti e doveri degli ospiti, sulle modalità di accesso e di uscita dalla struttura.



# 1.1 Chi siamo

---

La Misericordia di Rifredi, fondata nel 1280, è un'istituzione storica situata nel quartiere di Rifredi, a Firenze, in Via delle Panche 41. Da oltre sette secoli, l'Associazione si distingue per il suo impegno nel volontariato e nella solidarietà, offrendo una vasta gamma di attività a sostegno delle persone fragili e bisognose. Da sempre, rappresenta un punto di riferimento per chi necessita di aiuto, accoglienza e sostegno nella comunità.

## 1.2 Principi Guida

- **Uguaglianza:** le prestazioni erogate sono garantite a tutti i cittadini, indipendentemente da genere, provenienza, orientamento sessuale, lingua, religione, cultura, credo politico, condizioni socio-economiche.
- **Imparzialità:** Il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità con le leggi e regolamenti in fase di erogazione delle prestazioni.
- **Continuità:** Si garantisce un percorso assistenziale fluido e integrato, con il coordinamento tra professionisti e servizi per assicurare cure di qualità, senza interruzioni.

# 1.3 Obiettivi

La struttura si prefigge l'obiettivo per tutti gli ospiti di mantenere i livelli di autonomia e di autogestione raggiunti ed a garantire un adeguato intervento socio sanitario, finalizzato a trattamenti socio educativi.

# 1.4 Mission e Vision

- Promuovere il benessere delle persone attraverso servizi di assistenza, solidarietà e supporto alla comunità, con un impegno costante nel rispetto della dignità umana e nella valorizzazione del volontariato.
- Essere un punto di riferimento per l'assistenza sanitaria e sociale, garantendo continuità, innovazione e inclusività, per costruire una comunità più solidale e attenta ai bisogni di tutti.



## 1.5 Organizzazione Generale del Servizio

Casa CAP della Misericordia è una struttura residenziale attiva 24/7, organizzata per favorire la partecipazione degli ospiti al progetto generale del servizio e al loro progetto di vita personalizzato. Le attività mirano a sviluppare abilità e autonomie quotidiane, valorizzando le risorse del territorio e rispettando la dignità della persona. Un piano educativo e assistenziale, aggiornato regolarmente, guida le attività, condiviso attraverso riunioni di équipe e incontri con gli utenti.

## 1.6 Organizzazione degli spazi

I locali si trovano all'interno del Centro Accoglienza della Misericordia, nella sede di Via delle Panche 41. La struttura si articola su tre piani: al primo piano si trovano una sala polivalente, due stanze singole e un ufficio; al secondo piano ci sono quattro stanze doppie e un'area staff; al terzo piano sono presenti la lavanderia e il refettorio. La struttura può ospitare fino a 10 persone.

## 2.0 Servizi Erogati

---

*In questa categoria sono compresi tutti i servizi forniti agli ospiti dalla struttura che rientrano nel costo della retta.*

### 2.1 Assistenza di Base

L'assistenza di base offerta è rivolta a persone che, per condizioni di fragilità fisica, psichica o sociale, necessitano di supporto nelle attività quotidiane.

L'obiettivo è promuovere il benessere dell'ospite attraverso interventi personalizzati e un approccio rispettoso della dignità e delle esigenze individuali.

### 2.2 Assistenza Infermieristica

Essa è finalizzata a soddisfare i bisogni di salute degli ospiti attraverso interventi professionali, personalizzati e continuativi. Il servizio si concentra sul monitoraggio delle condizioni cliniche e il supporto nella prevenzione di complicanze, sempre nel rispetto della dignità e del benessere dell'ospite. Inoltre, mira a promuovere, ove possibile, l'autonomia dell'ospite all'autocura e nella gestione della propria salute, rispettando la dignità e il benessere individuale.

---

## 2.3 Assistenza Medica Specialistica

Il servizio si avvale della competenza di medici specialisti che, in collaborazione con il personale assistenziale e infermieristico, si impegnano a fornire cure di qualità. L'obiettivo è garantire un approccio multidisciplinare che favorisca il miglioramento della qualità della vita dell'ospite, promuovendo anche, ove possibile, la sua autonomia nella gestione della propria salute.



---

## 2.3

## Servizi

## Alberghieri

**2.3.1 Servizio Lavanderia:** Il servizio interno di lavanderia è rivolto agli indumenti degli ospiti e anche alla biancheria di uso comune e le lenzuola. La gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali è guidata da procedure standardizzate.

**2.3.2 Custodia e rendicontazione del denaro, dei valori e beni personali:** Durante l'inserimento in struttura viene data la possibilità di custodire i propri valori e beni personali, monitorando attraverso l'aggiornamento dell'inventario individuale.

Gli ospiti possono portare e trattenere presso la Struttura oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per l'eventuale persona con cui si condivide la camera, nel rispetto delle condizioni ottimali di igiene e della normativa vigente. Detti oggetti potranno essere rimossi per necessità o causa di forza maggiore.

---

## 2.3

## Servizi

## Alberghieri

**2.3.3 Alloggio:** L'alloggio è previsto in camera doppia o singola; l'assegnazione della camera viene disposta dal coordinatore tenendo conto per quanto possibile delle esigenze e dei bisogni specifici dell'ospite. La struttura promuove e facilita la personalizzazione degli ambienti di vita compatibilmente con le normative di riferimento.



---

## 2.4 Assistenza Riabilitativa

Il servizio di fisioterapia è orientato al mantenimento e al recupero delle capacità motorie e funzionali degli ospiti, attraverso programmi riabilitativi personalizzati. L'obiettivo principale è promuovere l'autonomia fisica, prevenire complicanze legate alla ridotta mobilità e migliorare la qualità della vita, favorendo una partecipazione attiva alle attività quotidiane.

## 2.5 Animazione, Socializzazione e Terapia occupazionale

Attraverso attività ricreative, culturali e relazionali, si stimolano le capacità cognitive, emotive e sociali, favorendo momenti di svago, condivisione e integrazione. Le iniziative, organizzate in base alle esigenze e alle caratteristiche degli utenti, mirano anche al rafforzamento delle abilità residue e al contrasto dell'isolamento.

Il ruolo dell'educatore è incentrato sull'organizzazione degli interventi individuali e di gruppo, favorendo il benessere psicosociale, la partecipazione attiva alla vita comunitaria e il rafforzamento delle abilità residue.

---

## 2.6 Pedicure e Parrucchiere

Il servizio di pedicure e parrucchiere della degenza CAP è dedicato alla cura personale degli ospiti, offrendo trattamenti per il benessere dei piedi e la cura dei capelli. È pensato per garantire momenti di relax, comfort e valorizzazione della persona, in un ambiente accogliente e professionale.

## 2.7 Trasporti e accompagnamenti

Servizio di trasporto con accompagnatore da e per la struttura per l'esecuzione di visite mediche o di prestazioni di carattere socio-sanitario.



---

## 2.8 Accesso Rete telefonica e recapiti di posta

All'utente è garantita la possibilità di accedere a una linea telefonica interna e di ricevere la propria corrispondenza direttamente in struttura.



## 2.9 Pratiche religiose

L'utente ha la garanzia di poter accedere a pratiche religiose e può essere supportato nella frequenza di queste attività, con l'assistenza necessaria per partecipare a momenti di preghiera o ricevere supporto spirituale, nel rispetto delle proprie convinzioni e necessità.

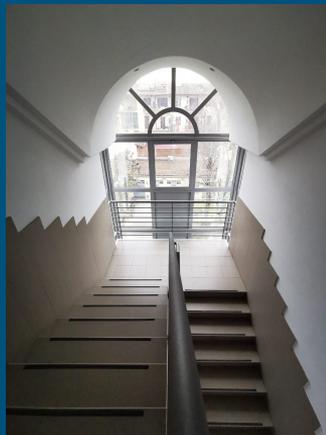


## 3.0 Servizi Extra-retta

---

*In questa categoria sono compresi tutti i servizi forniti agli ospiti dalla struttura che non rientrano nel costo della retta.*

Prestazioni Accessorie extra retta: Le prestazioni non previste, a carico dell'utente, comprendono visite mediche o specialistiche, farmaci extra SSN, presidi medici, lavanderia per indumenti voluminosi, attività nel tempo libero, trasporti extra-retta, acquisto di articoli per la cura della persona, spese funerarie, e acquisto di elettrodomestici e mobili extra-arredo.



# 4.0 Modalità d'ingresso

---

La normativa vigente, a garanzia del rispetto e della tutela del diritto alla salute e all'autodeterminazione, sancisce che la scelta della Comunità è sempre facoltà insindacabile dell'utente, dei familiari o del tutore legale. Al momento dell'ingresso in struttura vengono consegnati all'Utente, oltre che alla Carta dei servizi, Regolamento della Struttura e le altre documentazioni poste Sulla base del convenzionamento firmato dalla Misericordia con Ausl e Sds.

L'ammissione alla struttura può essere autorizzata dalla AUSL e dalla SDS sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare Disabilità (UVMD) della Zona Distretto di residenza della persona interessata secondo le indicazioni regionali.

Vi è la possibilità di richiesta di accesso privato avanzata verso la Misericordia, con pagamento diretto della retta a totale carico dell'ospite.

## 4.1 Trasferimento di Residenza

Terminato il periodo di ammissione, è possibile richiedere il trasferimento di residenza presso la struttura, previo accordo con il legale rappresentante dell'associazione.

## 5.0 Retta

---

L'utente che accede privatamente alla struttura paga una retta di 130€ più IVA al 5%. In caso di assenza, la retta è ridotta al 70%. Se l'accesso avviene tramite UVMD zonale, la retta complessiva di 130€ è suddivisa in quota sanitaria (75,21€ a carico dell'AUSL) e quota sociale (54,79€ a carico dell'utente o del Comune, in base all'ISEE socio-sanitario). In caso di assenza per motivi familiari o rientro in famiglia, la quota è ridotta al 70%, con la parte residua coperta dal Comune, e ripristinata al 100% al rientro in struttura.

## 6.0 Ente Gestore

La gestione educativa, infermieristica e di assistenza è affidata dalla Misericordia di Rifredi (ente titolare del progetto) alla Prospettiva Salute Srl (ente gestore)

## 7.0 Continuità del Percorso Assistenziale

---

Il Progetto Personalizzato viene verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi e la continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso frequenti rapporti con i professionisti sanitari, sociosanitari e sociali esterni alla struttura.

## 8.0 Reclami

Il centro mette a disposizione per gli ospiti e familiari la rilevazione delle eventuali disfunzioni e suggerimenti al fine di monitorare la soddisfazione dell'utenza.

I reclami raccolti nel Centro saranno trattati nel dettaglio in modo da poter gestire entro un massimo di 30 giorni la segnalazione

# 9.0 Tutela della Qualità

---

Vengono effettuati periodicamente controlli sulla qualità anche attraverso il monitoraggio degli standard previsti dalla carta dei servizi per verificare il rispetto delle prestazioni garantite.

# 10.0 Orario Visite

La visita dei parenti e conoscenti è un momento importante che teniamo a sostenere.

L'Orario delle Visite è tutti i giorni dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 18:00, previa autorizzazione dello staff.



# 11.0 Contatti e Ricettività

---

E' possibile contattare direttamente la struttura per info ai seguenti recapiti:

- Tel. 055.4269.223 - 335. 698.3601
- [cap@misericordiarifredi.org](mailto:cap@misericordiarifredi.org)

La struttura si trova all'interno della sede della Misericordia, in Via delle Panche 41.

Può essere raggiunto con sia con mezzi pubblici che privati:

- Con i mezzi pubblici utilizzando:
  - Tramvia (fermata V.le Morgagni)
  - Bus (linea 20)
  - Stazione ferroviaria di Firenze Rifredi