



## **Regolamento Comunità Alloggio Protetta della Misericordia di Rifredi**

revisione	precedente documento del 09.04.2024
redazione	Dr Adriani Marco
pagine	16
verifica	Dr Petrioli Giuseppe
delibera	01.12.2024



## Indice

art.1	Oggetto	pag 2	
art.2	Tipologia di struttura		
art.3	Natura e finalità del servizio		
	art. 3.1	Target	
	art. 3.2	Numero di utenti ammessi	
art.4	Servizi garantiti all'utenza	pag 3	
	4.1	Assistenza alla persona	
	4.2	Assistenza Sanitaria	
	4.3	Servizi Alberghieri	
	4.4	Servizi Socio-Educativi	
	4.5	Servizio Trasporto	pag 4
art.5	Retta		
	5.1	Definizione delle rette per utenti privati	
	5.2	Definizione della retta per utenti con accesso tramite UVMD zonale	
	5.3	Modalità di Pagamento	
art.6	Prestazioni Accessorie extra retta	pag 5	
art 7	Equipe Multidisciplinare	pag 7	
art 8	Accesso alla struttura	pag 8	
	8.1	Criteri d'accesso	
	8.2	Modalità d'inserimento	
	8.3	Incontro iniziale	
art.9	Documentazione di Servizio	pag 9	
art. 10	Dimissioni	pag 10	
art.10	Diritti dell'Utente	pag 10	
	10.1	Organismo di Rappresentanza Ospiti (ORO)	
	10.2	Visite	pag 11
	10.3	Partecipazione al Piano di Assistenza Individuale	
	10.4	Trattamento dei Dati Personali	
	10.5	Accesso alla Rete telefonica	
	10.6	Uscite	
	10.7	Alloggio	
	10.8	Documentazione Sociale e Sanitaria	pag 12
	10.9	Acquisizione residenza presso la struttura	
art.11	Doveri dell'utente	pag 12	
	11.1	Documentazione socio- sanitaria	
	11.2	Uso del Telefono	
	11.3	Oggetti Personali	
	11.4	Quota socio	
	11.5	Gestione Pasti e refettorio	pag 13
	11.6	Alloggio	
	11.7	Vita Comunitaria	pag 14
	11.8	Reperibilità telefonica	pag 15
art.12	Assenze	pag 15	
art.13	Reclami, Sugerimenti e Segnalazioni		
art.14	Modifiche al Regolamento		
art.15	Allegati	pag 16	



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

## **Art. 1 – Oggetto**

La Comunità Alloggio Protetta (CAP) della Misericordia di Rifredi si trova presso la sede dell'Associazione, situata in Via delle Panche 41, all'interno dei locali del Centro Assistenza. La struttura, di proprietà della Misericordia stessa, è regolarmente autorizzata al funzionamento come Comunità Alloggio Protetta dal Comune di Firenze ed è accreditata dalla Società della Salute Fiorentina.

## **Art. 2 – Tipologia di Struttura**

Il progetto nasce dall'idea di dare risposte alle famiglie del territorio all'interno come servizio residenziale permanente di assistenza, per persone adulte con disabilità intellettiva e/o fisica, prive di nucleo familiare o in mancanza di un adeguato sostegno genitoriale.

La struttura opera in conformità al riferimento normativo dell'Art. 21, comma 1, lett. c), della l.r. 41/05 e sulle indicazioni previste dal decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 2/R del 9 gennaio 2018 e tutte le eventuali ulteriori indicazioni previste dalle normative nazionali e regionali in vigore.

## **Art. 3 – Natura e finalità del servizio**

La CAP è una struttura residenziale a carattere comunitario, caratterizzata da un'alta integrazione socio-sanitaria. Accoglie persone adulte con disabilità che necessitano di assistenza, anche in situazione di gravità.

### **Art. 3.1 Target**

- Persone con disabilità stabilizzata:, riconosciute in situazione di handicap, che al termine del percorso assistenziale-riabilitativo o non sono in grado di rientrare al proprio domicilio. Questi utenti necessitano di assistenza temporanea o continuativa, volta a supportare le capacità residue di autonomia, autogestione, relazione sociale e inserimento lavorativo.
- Persone con disabilità grave: (non derivante dall'invecchiamento naturale o da patologie connesse alla senilità), prive di sostegno familiare per la mancanza o l'impossibilità dei tutori/caregiver di offrire un adeguato supporto. La struttura accoglie inoltre persone in condizioni di perdita del sostegno familiare, in linea con il progetto "Dopo di Noi".

La Comunità accoglie persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni. È possibile la permanenza oltre i 65 anni qualora il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) preveda tempi e obiettivi specifici.

### **Art. 3.2 Numero Utenti Ammessi**

La struttura offre 10 posti residenziali e si propone di garantire un servizio che risponda ai bisogni specifici delle persone con disabilità e delle loro famiglie. Le attività progettuali mirano a:

- Migliorare la qualità della vita degli ospiti;
- Favorire il mantenimento e promuovere eventuali sviluppi di autonomie psicologiche, sociali e pratiche, con particolare attenzione alla cura di sé e alla gestione dei propri spazi;
- Promuovere momenti di socializzazione, aggregazione e confronto, grazie al supporto di personale qualificato;
- Creare e sperimentare un sistema di vita extra-familiare, adattato ai bisogni assistenziali ed educativi di ogni individuo, sostenendo l'autonomia della persona;
- Garantire un ambiente familiare e sereno, che rispetti la privacy e la dignità degli ospiti.



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

La gestione tecnica, è affidata dalla Misericordia di Rifredi (ente titolare del progetto) mentre la gestione del personale educativo e di assistenza alla Prossimità Salute Srl (ente gestore).

In conformità con le esigenze degli ospiti, la struttura dispone di personale qualificato con funzioni educative, assistenziali, di coordinamento, di supervisione educativa e di assistenza infermieristica.

## **Art. 4 – Servizi garantiti all’utenza**

All’utenza della Comunità Alloggio Protetta sono erogati le seguenti tipologie di servizio:

### **Art. 4.1 Assistenza alla Persona**

- Supporto nelle attività di vita quotidiane come:
  - Igiene personale
  - Supporto alla mobilità
  - Socializzazione
  - Garanzia su confort e sicurezza
  - Aiuto nella somministrazione dei pasti
  - Aiuto nell’auto-assunzione dei farmaci
- Servizio Parrucchiera e pedicure
- Disponibilità all’accoglienza degli ausili e presidi a da parte forniti dalla ASL

### **Art. 4.2 Assistenza Sanitaria**

- Gestione delle terapie
  - Approvvigionamento e conservazione farmaci
- Monitoraggio Parametri Vitali
- Coordinamento e agevolazione nella comunicazione con il medico curante, inclusa l’organizzazione e supporto nelle visite mediche degli ospiti presi in carico.
- Gestione e supporto nella gestione delle patologie croniche
- Assistenza Riabilitativa:
  - Mantenimento della mobilità e capacità motorie
  - Programmi personalizzati al fine del recupero funzionale

### **Art. 4.3 Servizi Alberghieri**

- Servizio di ristorazione con vitto completo, che includono:
  - Colazione, Pranzo, Cena ed eventuali merende
  - Somministrazione di pasti equilibrati e diete speciali
  - Menù in base alle disposizioni mediche
- Alloggio in camera singola o doppia
- Cura ed igiene ambienti di vita, arredi ed attrezzature (tramite ditta esterna)
- Biancheria da camera
- Servizio lavanderia, così suddiviso:
  - Lavanderia interna: solo per indumenti personali
  - Lavanderia esterna: per biancheria orizzontale, asciugamani e coperte

### **Art. 4.4 Servizi Socio-Educativi**

- Attività socio-educativa:
  - Attività motorie a piccoli gruppi
  - Attività manuali
  - Lettura quotidiani
  - Ascolto musica
- Ricreativo-culturale:



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

- Uscite
- Eventi ed Attività Religiose
- Supervisione educativa per la definizione delle linee guida a livello educativo per l'equipe multidisciplinare.

#### **Art. 4.5 Servizio Trasporto**

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

### **Art. 5 – Retta**

La retta rappresenta il contributo economico richiesto agli utenti o ai loro familiari per la copertura dei servizi erogati dalla struttura. Tale importo è determinato in base alle caratteristiche della struttura, ai servizi offerti e alle esigenze specifiche dell'utente, garantendo trasparenza e adeguatezza nella gestione dei costi.

La definizione e l'aggiornamento della retta tengono conto di normative regionali e nazionali, assicurando il rispetto dei parametri di qualità previsti e garantendo al contempo l'accessibilità del servizio. La struttura si impegna a informare gli utenti e i loro familiari riguardo a eventuali variazioni delle condizioni economiche, fornendo spiegazioni dettagliate sulle voci di costo che compongono la retta.

#### **5.1 Definizione della retta per utenti privati:**

In caso di accesso privatistico in struttura, ovvero non inviato dal servizio sociale e senza compartecipazione alla spesa, la retta ammonta a €130.00 oltre inva 5%. Per ogni giornata di assenza la retta è ridotta al 70%.

#### **5.2 Definizione della retta per utenti con accesso tramite UVMD zonale:**

La retta complessiva (pro capite pro die) di riferimento per i servizi di residenzialità della Comunità Alloggio è pari a €130,00 oltre Iva 5%, se e in quanto dovuta così suddivisa:

- Quota sanitaria (corrispettivo sanitario dell'impegnativa) pari a € 75.21 iva esente a carico della AUSL di residenza della persona ospitata;
- Quota sociale (corrispettivo sociale dell'impegnativa) pari a € 54.79 iva esente, a carico della persona ospitata e, in via residuale, della SDS/Comune di residenza della persona ospitata, sotto forma di contributo economico integrativo definito sulla base dei parametri ISEE socio sanitari residenziali, ai sensi della vigente normativa nazionale e regionale e dei relativi regolamenti zonali in materia.

In caso di assenza per motivi familiari o rientro in famiglia non superiore a 7 giorni consecutivi (anche non previsti dal progetto individuale) o per un periodo superiore, purché previsto dal progetto individuale, ai fini del mantenimento del posto viene riconosciuta la quota sociale e sanitaria ridotta al 70%, che viene coperta in prima istanza dalla quota stabilita a carico della persona ospitata e, per la parte residuale, dal Comune. Dette quote sono ripristinate al 100% dal giorno di reinserimento in struttura.

#### **5.3 Modalità di Pagamento:**

La Misericordia di Rifredi invierà la fattura relativa al mese di permanenza nella Comunità Alloggio entro il mese successivo, con l'impegno dell'ospite o suo rappresentante ad effettuare il pagamento nei quindici giorni successivi al ricevimento, tramite bonifico bancario, bollettino postale o in contanti presso l'ufficio contabilità dell'Associazione.



## Art. 6 – Prestazioni Accessorie extra retta

Rientrano tra le prestazioni non previste, quindi a carico dell'utente le seguenti prestazioni accessorie:

- Prestazioni extra SSN o non coperte da esenzione:
  - Visite mediche o specialistiche (anche presso il Poliambulatorio interno della Misericordia di Rifredi)
  - Farmaci extra SSN
  - Presidi o dispositivi medici e additivi alimentari
- Lavanderia per indumenti voluminosi (cappotti/giubbotti)
- Attività nel tempo libero:
  - Laboratori esterni e attività di animazione
  - Eventuali spese per uscite e altre attività
- Eventuali spese per cibi e bevande non inclusi nel servizio di ristorazione
- Trasporti extra-retta:
  - Trasporto dell'ospite per la prima ammissione alla struttura;
  - Trasporto dell'ospite ad eventuali attività esterne come centri diurni, inserimenti socio-terapeutici, inserimenti lavorativi o inserimenti in attività di tempo libero.
- Acquisto di articoli rivolti alla cura ed igiene della persona (dentifricio, shampoo ect)
- Spese funerarie e trasporto salma
- Elementi extra-arredo:
  - Elettrodomestici e dispositivi (TV in camera, minifrigo in camera ect)
  - Mobili, suppellettili ed elementi decorativi

## Art. 7 – Equipe Multidisciplinare

Le figure di riferimento all'interno della struttura sono suddivise tra gli organi diretti della Misericordia e la ditta appaltante *Prossimità Salute Srl*, ognuna con ruoli e responsabilità specifiche. Gli organi diretti della Misericordia sono responsabili della gestione amministrativa, delle scelte strategiche e della supervisione complessiva delle attività, mentre *Prossimità Salute Srl* si occupa della fornitura dei servizi specifici, con un focus particolare sulle attività operative e assistenziali. La collaborazione tra le due parti è fondamentale per garantire un'efficace organizzazione e il rispetto degli standard di qualità previsti, con un continuo scambio di informazioni e una chiara definizione delle responsabilità per ciascun ambito di intervento.

Il totale complessivo delle varie figure professionali rispetta i criteri indicati dal decreto del Presidente della Giunta regionale n. 2/R del 9 gennaio 2018.

All'interno del setting, le seguenti figure appartengono agli organi diretti della Misericordia:

- Direttore della Struttura: è responsabile dell'efficienza organizzativa, garantendo il rispetto delle normative vigenti e promuovendo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Gestisce i rapporti con le istituzioni pubbliche e opera in sinergia con il governo della Misericordia, assicurando che le operazioni siano orientate al benessere degli utenti e alla sostenibilità della struttura. Inoltre, supervisiona i processi gestionali e operativi, favorendo un clima di collaborazione e innovazione all'interno del team.
- Coordinatore di Struttura: figura presente giornalmente in struttura, è una centrale nella gestione e organizzazione della struttura, con il compito di facilitare e ottimizzare i rapporti con il sistema sociale. Si occupa delle valutazioni di ingresso e dimissione degli utenti, assicurandosi che queste operazioni avvengano in conformità con le normative vigenti e nel pieno rispetto delle necessità individuali. È responsabile della supervisione della gestione della struttura, garantendo l'applicazione delle



procedure interne e degli standard di qualità previsti. La sua attività si orienta verso un miglioramento continuo dei servizi, con l'obiettivo di garantire il benessere degli utenti e il buon funzionamento della struttura.

A seguire, le seguenti figure appartengono alla ditta *Prossimità Salute Srl*:

- **Coordinatore Assistenziale:** è una figura fondamentale nella gestione quotidiana delle attività assistenziali, con un ruolo primario nel mantenere e gestire i rapporti con i familiari degli utenti. Si occupa di rispondere alle esigenze delle famiglie, fornendo supporto e informazioni riguardo alla salute e al benessere dei propri cari, e garantendo una comunicazione fluida e tempestiva. Inoltre, il Coordinatore Assistenziale gestisce il personale dedicato all'assistenza, organizzando i turni di lavoro e supervisionando le dinamiche interne del team per garantire un'efficace collaborazione e l'applicazione delle buone pratiche. È anche responsabile della gestione delle dinamiche individuali legate agli utenti, monitorando le loro condizioni, rispondendo a esigenze specifiche e intervenendo in caso di necessità per adattare il piano assistenziale alle circostanze. Il suo ruolo è cruciale per creare un ambiente assistenziale che favorisca il benessere degli utenti, mantenendo un alto livello di qualità dei servizi e un clima sereno e collaborativo tra personale e familiari.
- **Infermiere:** In questo contesto, l'infermiere svolge un ruolo cruciale nell'assistenza sanitaria quotidiana, garantendo la salute e il benessere degli utenti che frequentano la struttura. La sua attività si articola in una serie di interventi mirati a monitorare e curare le condizioni fisiche degli utenti, applicando le indicazioni terapeutiche e le prescrizioni mediche in modo tempestivo ed efficace. L'infermiere è responsabile della gestione dei farmaci, delle eventuali emergenze di carattere clinico, della cura delle ferite e di altre necessità assistenziali, con particolare attenzione alle specifiche esigenze di ogni individuo. Inoltre, svolge un ruolo educativo, fornendo supporto e informazioni ai pazienti e alle loro famiglie riguardo alla gestione della salute e alla prevenzione delle malattie. Grazie alla sua formazione e competenza, l'infermiere collabora strettamente con il team medico di base e con altre figure professionali, contribuendo a creare un ambiente di cura sicuro e di alta qualità. Il suo intervento è orientato non solo alla cura, ma anche al miglioramento continuo dei processi assistenziali, al fine di ottimizzare l'efficacia dei trattamenti e migliorare l'esperienza dell'utente. Il servizio infermieristico è presente in struttura dal lunedì al venerdì esclusi festivi.
- **Animatore:** in un contesto come la CAP l'animatore svolge una funzione fondamentale per il benessere psicologico, emotivo e sociale degli utenti. Il suo obiettivo principale è quello di stimolare le capacità cognitive, fisiche e relazionali degli utenti, promuovendo l'interazione sociale e migliorando la qualità della vita all'interno della struttura. Attraverso attività creative, ricreative e culturali, l'animatore crea momenti di svago e socializzazione che aiutano a contrastare la solitudine e a mantenere attive le abilità motorie e cognitive degli ospiti. L'animatore è presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì esclusi festivi.
- **Supervisore Educativo:** questa figura nostra struttura collabora inoltre con il team multidisciplinare, fornendo un contributo significativo nella definizione dei progetti individualizzati, supervisionando le attività con gli interventi educativi centrati sugli utenti, promuovendo non solo il loro benessere fisico, ma anche quello psicologico, sociale e relazionale. Per l'educatore è prevista la sua presenza durante lo sviluppo dei piani individuali e durante l'anno supervisiona le attività.
- **Personale di supporto sanitario:** Il personale di supporto sanitario, che comprende Operatori Socio-Sanitari (OSS), Operatori Socio-Assistenziali (OSA) e altre figure come Addetti all'Assistenza di Base (ADB), riveste un ruolo fondamentale nella gestione quotidiana delle esigenze degli utenti all'interno della struttura. Queste figure operano in stretta collaborazione con il personale infermieristico e medico, garantendo un'assistenza completa e personalizzata. Le attività principali



svolte dal personale di supporto sanitario includono una serie di interventi fondamentali per garantire il benessere degli utenti; si occupano dell'assistenza diretta, supportando le persone nelle attività quotidiane come l'igiene personale, la mobilità, l'alimentazione e il mantenimento del comfort generale. Monitorano costantemente le condizioni di base degli utenti, segnalando tempestivamente eventuali cambiamenti fisici o comportamentali al personale infermieristico e agli altri professionisti sanitari. Un ruolo chiave è rappresentato dal supporto emotivo e relazionale, attraverso il quale instaurano un rapporto di fiducia con gli utenti, riducendo il disagio e favorendo il benessere psicologico. Operano inoltre in stretta collaborazione con il team multidisciplinare, contribuendo all'organizzazione e alla pianificazione delle attività assistenziali e terapeutiche. Infine, si occupano del mantenimento degli ambienti, assicurandosi che gli spazi utilizzati dagli utenti siano puliti, sicuri e accoglienti, promuovendo così un contesto salubre e confortevole. Il loro lavoro, svolto con empatia e professionalità, rappresenta un elemento fondamentale per la qualità dei servizi offerti. Queste figure operano con professionalità, empatia e dedizione, rappresentando un punto di riferimento essenziale per gli utenti e per le loro famiglie. La loro attività si svolge con particolare attenzione al rispetto della dignità, dei bisogni e delle preferenze individuali, promuovendo la qualità della vita all'interno della struttura. Il personale di Supporto è presente sempre con un operatore, coprendo a turnazione, le 24h su 24h tutti i giorni.

Oltre a queste figure, ci avvaliamo anche di liberi professionisti qualificati per rispondere a esigenze specifiche della struttura. Tra questi:

- **Fisioterapista:** presente in struttura per 3 ore a settimana, è un professionista sanitario specializzato nella prevenzione, nella diagnosi e nel trattamento delle disfunzioni motorie e fisiche. La sua funzione è cruciale per il recupero e il mantenimento della mobilità e del benessere fisico dei pazienti, in particolare negli anziani, che possono presentare limitazioni motorie legate all'invecchiamento o a patologie croniche.
- **Medico Specialista:** presente in struttura per 3 ore a settimana, rappresenta una figura fondamentale per garantire una consulenza sanitaria qualificata e mirata. Durante il suo orario di servizio si dedica al monitoraggio, alla diagnosi e alla gestione delle condizioni di salute degli utenti, collaborando strettamente con il team assistenziale e sanitario. Effettua visite specialistiche per valutare lo stato di salute degli utenti, identificare eventuali problematiche e intervenire tempestivamente per prevenirne le complicazioni. Elabora e aggiorna piani terapeutici personalizzati, fornendo indicazioni al personale infermieristico e garantendo il corretto svolgimento delle terapie. Si occupa della gestione di patologie croniche, adattando i trattamenti alle esigenze individuali e offrendo un supporto diagnostico in caso di situazioni complesse. Partecipa agli incontri di equipe multidisciplinare, contribuendo all'elaborazione di progetti assistenziali individualizzati e promuovendo un approccio integrato alla cura degli utenti. Inoltre, fornisce informazioni e consigli utili agli utenti e ai loro familiari sulla gestione delle condizioni di salute, sull'aderenza terapeutica e sulla prevenzione delle complicanze. La sua presenza regolare, seppur limitata nel tempo, garantisce un'assistenza sanitaria di qualità e contribuisce al miglioramento continuo del benessere degli utenti.

La struttura può inoltre incrementare il proprio organico con figure complementari, ove rientrano:

- Volontari dell'Associazione (inclusi i volontari del Servizio Civile)
- Tirocinanti per i vari indirizzi di studio
- Professionisti ed esperti chiamati al bisogno

## **Art. 8 – Accesso alla Struttura**

La struttura accoglie persone adulte con disabilità stabilizzata, non derivante dall'invecchiamento o da



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

patologie legate alla senilità, anche in situazioni di gravità, e con riconoscimento di situazione di handicap. Si tratta di persone che necessitano di assistenza temporanea o continuativa per supportare le proprie capacità di autonomia, autogestione e socializzazione.

### **Art. 8.1 Criteri d'accesso**

L'ammissione alla struttura avviene sia grazie all'autorizzazione da parte del Comune di Firenze e della Società della Salute (SdS), in base a un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) definito dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare Disabilità (UVMD) della Zona Distretto di residenza della persona, secondo le disposizioni regionali; sia per canali privati, in tal caso la valutazione la valutazione è in carico alla struttura.

Le richieste di inserimento possono essere inoltrate attraverso:

- Servizi territoriali competenti;
- Richieste di accesso privato, con pagamento diretto della retta a carico dell'ospite, purché rispettino i criteri del target di utenza, la normativa vigente e il regolamento interno della struttura.

Tuttavia, anche se le richieste da parte di utenti privati non vengono valutate dai servizi pubblici, devono comunque soddisfare i criteri stabiliti per l'accesso alla struttura, in linea con le esigenze assistenziali, educative e il regolamento previsto per gli ospiti.

### **Art. 8.2 Modalità d'inserimento**

L'ingresso in struttura qualora concordato con la Direzione della SdS, anche in caso di situazioni urgenti legate a necessità gravi o eccezionali. La struttura è tenuta a confermare l'avvenuto ingresso della persona ai servizi competenti tramite posta elettronica entro un giorno lavorativo.

La documentazione necessaria per l'ammissione comprende:

- Libretto delle vaccinazioni;
- Certificazioni di invalidità e di handicap (legge 104/92);
- Eventuali provvedimenti di nomina del rappresentante legale;
- Piano terapeutico aggiornato
- Autorizzazione alla supervisione dell'auto-somministrazione dei farmaci, ove previsto;
- Dieta prescritta dal medico, se necessaria;
- Esenzioni ticket, se presenti;
- Eventuali contratti assicurativi in essere;
- Inventario di eventuali beni o valori personali.
- Contatti di riferimento parenti/tutori/ADS
- Documentazione amministrativa:
  - Permesso soggiorno
  - Documento di riconoscimento;
  - Tessera sanitaria;
- Documentazione medica
- Documenti inerenti ad attivazioni sanitarie e parasanitarie erogate dalla AUSL
- Piani individuali pregressi aperti o conclusi

### **Art. 8.3 Incontro iniziale**

L'inserimento della persona sarà preceduto da un incontro iniziale con l'ospite e/o la famiglia, durante il quale saranno consegnati il Regolamento Interno e la Carta dei Servizi.

In caso di accoglimento della richiesta di ammissione, è previsto un colloquio valutativo propedeutico



all'ingresso. La visita, che si svolgerà in struttura salvo particolari condizioni, coinvolgerà l'utente destinatario del servizio, il caregiver di riferimento o tutore e gli assistenti sociali. L'obiettivo principale della valutazione è identificare la tipologia di accoglienza più adeguata, nonché i bisogni specifici della persona, al fine di garantire un percorso assistenziale/educativo personalizzato e mirato.

All'inserimento verrà avviato un periodo di osservazione di 30 giorni, necessario per l'elaborazione del Piano Educativo Assistenziale Individualizzato (PEAI). Questo perché l'inserimento è un aspetto fondamentale per l'utente nell'affrontare un cambiamento nella sua vita. Per ragioni di adattamento sia al nuovo ambiente che alle nuove persone che lo circondano, si prevede un monitoraggio sia delle condizioni cliniche che dell'idoneità all'introduzione nel gruppo.

## Art. 9 – Documentazione di Servizio

L'ente titolare e il gestore s'impegnano a tenere la documentazione aggiornata relativa agli ospiti e alla vita comunitaria, seguendo le indicazioni dell'accreditamento istituzionale.

La documentazione dovrà comprendere:

- Documenti gestionali operativi:
  - registro delle presenze del personale e del turno di lavoro;
  - quaderno per le consegne fra gli operatori.
- Cartella Personale degli ospiti, periodicamente aggiornata, contenente:
  - prescrizioni mediche aggiornate
  - i PAP redatti dai servizi territoriali
  - le informazioni sulle capacità e abilità della persona
  - le informazioni sui dati sociali e relazionali della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare
  - i riferimenti dei servizi sociali e sanitari
  - il nominativo e recapito delle persone di riferimento dell'assistito
  - eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi lo rappresenta legalmente
  - la cartella contenente i PEAi individuali

I dati personali (anagrafici, sanitari e socio-economici) forniti dall'ospite o suoi rappresentanti legali e acquisiti e trattati dalla Misericordia di Rifredi e dall'ente gestore secondo le modalità previste del D.L.vo 196/2003 e Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27/04/2016 (GDPR), andranno a formare un "Fascicolo personale" che conterrà tutta la documentazione fornita, utile alle diverse e molteplici necessità che dovessero occorrere.

Tale Fascicolo sarà conservato presso la struttura residenziale in apposito contenitore provvisto di chiusura. L'accesso al fascicolo è nella titolarità del responsabile della struttura ospitante, che potrà delegare altro componente dell'èquipe interessata nella gestione (definita per numero e identificativi dei suoi componenti).

La struttura utilizza il software *Advenias-ePersonam* come strumento centrale per la gestione e l'aggiornamento dei dati relativi agli ospiti e al personale. Questo sistema integrato consente di ottimizzare i processi operativi e amministrativi, garantendo un flusso di lavoro efficiente e ben organizzato.

In particolare, il software viene utilizzato per:

- Aggiornamento dei dati sociali e sanitari degli ospiti: monitoraggio continuo delle informazioni anagrafiche, cliniche e assistenziali, assicurando che siano sempre aggiornate e facilmente accessibili.
- Gestione del diario delle consegne del personale: registrazione delle comunicazioni e delle



informazioni necessarie per garantire la continuità assistenziale tra i turni.

- Archiviazione delle schede del personale dipendente: gestione completa dei dati relativi ai dipendenti, comprese informazioni contrattuali, turni, e formazione.
- Comunicazioni interne: il software consente la divulgazione delle comunicazioni ufficiali e delle procedure interne, assicurando che tutto il personale sia informato e aggiornato sulle linee guida operative.
- Controllo delle scadenze e monitoraggio e delle mansioni calendariate.
- Messaggistica istantanea obbligatoria: uno strumento fondamentale per favorire una comunicazione immediata tra il personale, garantendo la tempestività nella gestione di situazioni operative o emergenziali.

L'utilizzo del software *Advenias* rappresenta un supporto essenziale per il lavoro quotidiano, assicurando una gestione organizzata e conforme alle normative vigenti. Inoltre, il sistema contribuisce a migliorare la qualità del servizio offerto, grazie alla possibilità di avere sempre accesso a informazioni precise e aggiornate.

## Art. 10 – Dimissioni

La struttura è tenuta a comunicare ai servizi competenti l'avvenuta dimissione della persona ospitata nel termine di un giorno lavorativo della cessazione delle prestazioni.

Le dimissioni delle persone ospitate, quando non avvenga per decesso o non sia decisa per loro diretta volontà o di chi ne ha la rappresentanza giuridica, deve essere concordata con i servizi competenti, coinvolgendo nella decisione le persone stesse o chi ne ha la rappresentanza giuridica, in particolare al verificarsi dei seguenti casi:

- Variazione dello stato di salute della persona ospitata, che determini la necessità di diversa tipologia di accoglienza;
- Incompatibilità della persona ospitata o dei suoi familiari con l'ambiente della struttura e/o con le persone ospitate;
- Reiterata inosservanza delle regole di vita comunitaria condivise;
- Per accertata morosità del pagamento del corrispettivo alla quota sociale e/o dei relativi oneri economici, al fine di garantire la continuità assistenziale, per un periodo massimo di mesi 3, oltre i quali la Misericordia potrà avvalersi del diritto di dimissione.

In mancanza di accordo con la persona assistita e/o chi la rappresenta legalmente, le dimissioni sono comunicate ufficialmente con preavviso di almeno 15 giorni a tutte le parti coinvolte.

La struttura s'impegna a fornire all'utente lettera di dimissioni dettagliata estrapolata dal gestionale *Advenias*.

## Art. 10 – Diritti dell'utente

### 10.1 Organismo di Rappresentanza Ospiti (ORO)

L'utente o i familiari/tutori possono avvalersi della facoltà di formare in autonomia un Organismo di Rappresentanza Ospiti.

Se istituito l'ORO deve attenersi alle procedure interne che ne regolano i diritti e divieti.

### 10.2 Visite:

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

Tuttavia si specificano i seguenti criteri di accesso ai locali:



- Le visite di familiari, tutori, amici e conoscenti devono essere concordate con il coordinatore assistenziale o con la direzione.
- I visitatori che desiderano far visita ai degenti devono inoltrare una richiesta preventiva. La richiesta deve essere effettuata almeno 4 ore prima dell'orario previsto per la visita e sarà necessario attendere la conferma prima di recarsi in struttura.
- L'Orario delle Visite è tutti i giorni dalle 9:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 18:00
- L'accesso alle stanze degenza viene limitato a 2 visitatori mentre nei locali comuni non è previsto un limite massimo di visite per utente tuttavia la frequenza degli accessi sarà determinata in base alle necessità individuali e alle risorse disponibili.
- E' fatto obbligo durante le visite di salvaguardare il riposo degli altri utenti, la sicurezza in termini di sorveglianza sanitaria e il rispetto dell'attività operativa della struttura.
- L'accesso in locali diversi da quello della sala polivalente (es. Bar interno dell'associazione) esarà possibile informando preventivamente il personale in turno.
- In caso di situazioni di emergenza o di necessità assistenziali improrogabili, l'accesso alle visite potrebbe essere temporaneamente sospeso al fine di garantire la sicurezza e il benessere di tutti.
- Previo parere degli operatori in turno può essere possibile la consegna da parte dei visitatori di alimenti esterni. Proibiti gli alcolici.
- Proibito l'ingresso di animali salvo animali di supporto assistenziale
- E' fatto divieto d'accesso ai visitatori che presentano sintomi influenzali o altre patologie possibilmente infettive.
- La Direzione si riserva il diritto di valutare caso per caso eventuali richieste o situazioni particolari con il fine di garantire l'equità e il rispetto del regolamento.

### **10.3 Partecipazione al Piano di Assistenza Individuale**

La partecipazione dell'utente al piano di assistenza individuale (PEAI) è un elemento fondamentale per la garanzia dei diritti dell'utente e per l'efficacia dell'intervento assistenziale. Il PEAi è un documento che definisce gli obiettivi e le modalità di assistenza e deve essere redatto in collaborazione tra l'utente, il suo nucleo familiare, gli operatori del servizio e, se necessario, altri soggetti coinvolti nella sua cura.

### **10.4 Trattamento dati personali**

Il personale, è tenuto all'osservanza delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 30/06/2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modifiche ed integrazioni con particolare riguardo al trattamento dei dati personali e dei dati particolari relativi agli anziani ospiti ed alle rispettive famiglie. La struttura procederà al trattamento dei dati attenendosi al criterio della massima riservatezza e dovrà garantire la sicurezza dei dati in possesso.

### **10.5 Accesso alla rete telefonica**

La struttura garantisce un collegamento telefonico h24 dove l'utenza può ricevere o effettuare telefonate.

### **10.6 Uscite**

Le uscite vengono distinte in due generi e non superano le 24ore:

- Uscite collettive: sono organizzate dalla struttura a fine socioeducativi e vengono eseguite attraverso l'organizzazione interna dell'equipe multidisciplinare. Per ogni evento previsto la struttura si impegna ad informare i familiari o tutori per tempo.
- Uscite Singole:
  - L'utente, salvo interdizioni, può uscire in autonomia dalla struttura purchè informi preventivamente il personale di servizio concordando con esso un orario di rientro.
  - La sera gli ospiti devono rientrare nelle proprie stanze entro le h 22.00, salvo casi eccezionali approvati dalla direzione.



Uscite oltre le 24ore o con previsto pernottamento esterno rientra nelle assenze.

### **10.7 Alloggio**

L'assegnazione della stanza o del posto letto tiene conto dell'esigenze manifestate dell'ospite e dei bisogni specifici esempio:

- età
- condizioni patologiche
- sesso
- cultura e credo religioso

La struttura garantisce e favorisce la personalizzazione dell'alloggio

### **10.8 Documentazione Sociale e Sanitaria**

L'utente o il caregiver di riferimento può richiedere alla direzione o al coordinatore copia della documentazione sociale e sanitaria sviluppata in struttura.

### **10.9 Acquisizione residenza presso struttura**

L'utente ha il diritto di trasferire la residenza presso i locali della struttura, previo accordo con il Legale Rappresentante dell'Associazione.

## **Art. 11 – Doveri dell'utente**

Agli ospiti viene assicurata una normale vita di relazione in base alle varie propensioni e desideri, organizzando anche le attività della Struttura in maniera tale da permettere nei limiti strutturali esistenti, l'organizzazione delle migliori condizioni relazionali possibili, rendendo l'ospite protagonista della propria giornata, pur nel reciproco rispetto delle persone e nella valorizzazione di ogni singolo ospite.

All'interno della struttura l'ospite è tenuto al rispetto delle seguenti norme:

### **11.1 Documentazione Socio-sanitaria:**

L'ospite all'atto dell'ingresso, deve fornire tutte le indicazioni richieste dall'apertura della cartella personale senza omettere o rendere dichiarazioni mendaci riguardo le informazioni richieste. L'utente ha l'obbligo di fornire al coordinatore qualsiasi variazione riguardante prestazioni sanitarie gestite in autonomia, modifiche in merito ai contatti dei familiari o dei referenti autorizzati, nonché eventuali modifiche relative alla propria condizione sociale o ad altre informazioni rilevanti.

### **11.2 Uso del Telefono**

L'uso del telefono personale è consentito nell'arco della giornata, nei limiti del rispetto degli altri e delle attività programmate.

### **11.3 Oggetti personali:**

- Oggetti o articoli infiammabili:
  - E' vietato fumare all'interno delle stanze o in qualunque area all'interno della Struttura, comprese le sigarette elettroniche. L'utente fumatore può usufruire degli spazi all'aperto sempre all'interno del perimetro della Misericordia.
  - Non è consentito l'uso di candele, incensi o di altro materiale infiammabile;
- E' fatto divieto l'introduzione e la detenzione di oggetti che possono recare danno a se stessi o agli altri (ad esempio lime per unghie, coltelli, forbici, forbicine, lamette, accendini, caccaviti).
- Gli ospiti possono portare e trattenere presso la Struttura oggetti personali a condizione che gli stessi non siano di disturbo per gli altri e che rispettino le condizioni ottimali di igiene legati alla normativa vigente.
- Detti oggetti potranno essere rimossi per necessità o causa di forza maggiore.
- Responsabilità della struttura:



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

- La Misericordia di Rifredi e l'ente gestore declinano ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze dagli ospiti.
- La struttura proprietaria e l'ente gestore non rispondono degli oggetti di valore lasciati incustoditi
- Denaro e Oggetti di valore:
  - Affidamento dei beni personali: L'utente può decidere di affidare soldi e oggetti di valore alla struttura per il deposito all'interno della cassaforte situata all'interno del proprio armadio. In caso di utilizzo della cassaforte la chiave verrà detenuta dal coordinatore assistenziale come da apposita procedura interna.
  - In caso di autogestione degli effetti di valore o del denaro la Misericordia o l'ente gestore declinano ogni responsabilità.

#### **11.4 Quota Socio:**

L'utente afferente alla struttura non godrà automaticamente della sottoscrizione della quota socio della Misericordia e delle relative agevolazioni previste.

#### **11.5 Gestione pasti e refettorio:**

Al fine di garantire un ambiente ordinato, rispettoso e collaborativo, si richiede a tutti gli ospiti di seguire le seguenti regole durante i pasti e nella gestione del refettorio:

- Luogo consumazione pasti:
  - Tutti i pasti devono essere consumati in refettorio, salvo diverse disposizioni autorizzate dal personale della struttura.
  - Non è consentito detenere cibo all'interno delle camere, anche alimenti confezionati acquistati all'esterno.
- Non è consentito portare a tavola né utilizzare alimenti o bevande personali senza aver preventivamente informato l'operatore responsabile.
- Non è consentito portare fuori dal refettorio cibo o stoviglie, per garantire ordine e igiene negli spazi comuni, salvo diverse disposizioni del personale di servizio.
- Gli ospiti sono tenuti a collaborare nella preparazione del refettorio, nel riordino dei locali e nella pulizia delle stoviglie, seguendo le turnazioni previste. Questa attività è parte integrante della vita comunitaria e favorisce la partecipazione attiva.
- È considerata una buona abitudine e un'importante forma di rispetto non alzarsi dal tavolo prima che il pasto sia terminato. Se necessario farlo, è auspicabile concordarlo preventivamente.
- È obbligatorio lavarsi le mani prima di accedere al refettorio, per garantire condizioni igieniche adeguate.
- I posti a tavola saranno assegnati dagli operatori
- Gli orari dei pasti devono essere rispettati rigorosamente. L'accesso al refettorio al di fuori degli orari stabiliti non è consentito, salvo situazioni eccezionali autorizzate dal personale.
- Durante i pasti è richiesto un comportamento rispettoso e tranquillo, evitando alzate di voce, discussioni inappropriate o atteggiamenti che possano disturbare gli altri ospiti.
- Gli ospiti con diete speciali devono seguire le indicazioni del personale educativo o sanitario, evitando di scambiare cibo con altri commensali.
- Le richieste di modifiche al menu devono essere comunicate con anticipo e valutate dal personale della struttura.
- L'utilizzo di telefoni cellulari durante i pasti non è consentito.

#### **11.6 Alloggio:**

- Accesso alle camere degli ospiti:



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

- E' possibile entrare nelle stanze degli altri utenti solo se espressamente invitati o avendo preventivamente bussato
- In caso di stanza doppia, prima di entrare in bagno è opportuno e buona educazione bussare, per assicurarsi che non ci sia nessuno
- Non è consentito chiudersi a chiave in bagno o all'interno delle camere
- Ognuno è tenuto a curare e provvedere alla sistemazione della propria stanza, con eventuale aiuto degli operatori di struttura, e degli effetti personali.
- Controlli da parte dello staff:
  - L'ospite deve permettere al personale o ad altre persone incaricate di svolgere le proprie mansioni ed eventuali controlli all'interno delle stanze degenza.
  - La struttura favorisce la personalizzazione della stanza da parte degli ospiti, permettendo loro di adattare l'ambiente alle proprie preferenze, in modo da promuovere il benessere e il comfort individuale. Tuttavia, il personale si riserva il diritto di modificare o limitare l'utilizzo di mobili e suppellettili qualora si verificano situazioni che possano compromettere la sicurezza dell'ospite o il mancato rispetto del benessere degli altri ospiti.

### **11.7 Vita comunitaria:**

L'ospite è tenuto a rispettare gli spazi comuni in cui soggiorna, senza danneggiare, sia volontariamente che per incuria o alterato stato di coscienza, le apparecchiature, gli arredi e gli impianti installati nei diversi locali della struttura e della Misericordia. È inclusa anche la tutela degli effetti personali degli altri ospiti. In caso di danni arrecati, l'ospite sarà tenuto a risarcire l'amministrazione o l'utente danneggiato.

Inoltre, l'ospite è obbligato a seguire un comportamento che non arrechi disturbo o danno agli altri ospiti della struttura. È necessario mantenere nei confronti degli altri ospiti e del personale addetto ai servizi un comportamento corretto e rispettoso, quale ogni ospite avrà ragione di pretendere dal personale stesso.

Le seguenti regole devono essere osservate da tutti:

- Reciproco rispetto: è fondamentale evitare rumori forti, un tono elevato della voce, atteggiamenti offensivi, comportamenti molesti, un lessico irrispettoso, musica ad alto volume e qualsiasi altro comportamento che possa risultare inopportuno o disturbante per gli altri.
- Orario di silenzio: si individuano la fascia oraria tra le ore 22:00 e le ore 6:00, orario in cui è richiesto di mantenere un ambiente di completa quiete
- Nessuna forma di violenza: è severamente vietata ogni forma di violenza, sia verbale che fisica, nonché atteggiamenti irrispettosi verso il personale e i propri compagni di soggiorno. Gli atti violenti devono essere immediatamente segnalati agli operatori della struttura, i quali provvederanno a riferire ai coordinatori. Questi ultimi valuteranno l'adozione di eventuali misure disciplinari.
- Rispetto delle proprietà altrui: è necessario evitare qualsiasi comportamento che possa danneggiare gli effetti personali o i beni degli altri ospiti. Gli oggetti personali degli altri devono essere trattati con la stessa cura e rispetto con cui si desidera che siano trattati i propri.
- Condivisione degli spazi: gli ospiti devono fare attenzione a non invadere gli spazi privati o le aree comuni in modo eccessivo, rispettando i turni e le necessità altrui, soprattutto nei momenti di riposo o di attività condivise.
- Rispetto delle norme di igiene e pulizia: ogni ospite è tenuto a mantenere puliti e ordinati i propri spazi personali e a contribuire alle attività di pulizia degli ambienti comuni, qualora richiesto dal personale. Correlate a queste attività è prevista una calendarizzazione delle attività di lavanderia, sostituzione della biancheria e doccia completa.
- Uso corretto degli arredi e delle attrezzature: gli ospiti devono utilizzare gli arredi e le attrezzature



messe a disposizione in modo adeguato, evitando danni e utilizzandoli per gli scopi per cui sono destinati. In caso di malfunzionamenti, è importante segnalarli tempestivamente al personale.

- Comportamento in caso di emergenza: in situazioni di emergenza, l'ospite deve seguire le indicazioni del personale in modo tempestivo e senza opposizioni, contribuendo in maniera cooperativa alla sicurezza collettiva.

#### **11.8 Reperibilità telefonica:**

Ai familiari o tutori è richiesto di garantire una reperibilità telefonica. Qualora si trovino in vacanza o in situazioni che possano rendere difficile il contatto diretto, è richiesta la comunicazione di un numero di telefono alternativo di riferimento, al fine di poter garantire tempestività nelle comunicazioni e nelle decisioni riguardanti la salute dell'ospite.

### **Art. 12 – Assenze**

- L'ospite ha diritto al mantenimento del posto anche in caso di assenze temporanee nelle seguenti modalità:
  - In caso di ricovero ospedaliero la struttura deve informare tempestivamente (entro le 48 ore successive al ricovero) i servizi territoriali di riferimento qualora l'utente sia  
Il riconoscimento e il conseguente pagamento della quota sanitaria della retta vengono sospesi dal giorno del ricovero fino al giorno di reinserimento in struttura. La quota sociale, si intende ridotta al 70% a decorrere dal giorno di uscita. La quota sociale ridotta al 70% è coperta in prima istanza dalla quota stabilita a carico della persona ospitata e, per la parte residuale, dalla SDS. La quota sociale è ripristinata al 100% dal giorno di reinserimento in struttura.  
La quota sanitaria non viene corrisposta per i giorni di ricovero ospedaliero.
- In caso di ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni consecutivi è assicurato il mantenimento del posto.
- In caso di ricovero ospedaliero superiore a 30 giorni consecutivi, la struttura può concordare il mantenimento del posto, in caso di utente convenzionato, previo parere della UVMD competente.
- Per gli altri periodi di assenza a qualsiasi titolo sono considerate come unica giornata quelle di uscita e di rientro.
- In caso di assenza per motivi familiari o rientro temporaneo in famiglia non previsti dal piano individuale superiori a 7 giorni consecutivi, la struttura può concordare il mantenimento del posto. Nel caso di utenti convenzionati, il mantenimento del posto è vincolato al parere della UVMD competente.

### **Art. 13 – Reclami, Suggerimenti e Segnalazioni**

La struttura si impegna a garantire la corretta informazione alla persona ospitata o al relativo rappresentante legale rispetto a ogni eventuale variazione che li possa riguardare.

Diventa fondamentale inoltre mantenere rapporti regolari con le famiglie di origine o i relativi rappresentanti legali degli utenti; si ipotizzano incontri semestrali a cui se ne possono aggiungere di ulteriori qualora ci sia la necessità, per informare e confrontarsi circa la permanenza della persona in struttura.

Per valutare la percezione della qualità della permanenza, la struttura sottopone alla persona ospitata e a chi ne ha la rappresentanza giuridica un questionario di soddisfazione sui servizi fruiti, che verrà somministrato



Misericordia di Rifredi, Comunità Alloggio Protetta CAP  
Via delle Panche 41, Firenze  
Tel 055 42 69 253 / 0554269257 / 055 42 69 222 / 335 69 83 601  
cap@misericordiarifredi.org

una volta l'anno dalla Misericordia.

L'utente e i suoi familiari che intendano segnalare inadempienze, reclami, suggerimenti per migliorare la qualità del servizio offerto potranno presentarli al Coordinatore di struttura nelle seguenti modalità

- Per iscritto utilizzando il raccoglitore presente all'ingresso della struttura.
- Via Mail all'indirizzo di posta elettronica: [m.adriani@misericordiarifredi.org](mailto:m.adriani@misericordiarifredi.org)

La struttura si riserva 30 giorni di tempo per fornire un feedback al segnalante, nel quale verrà specificato la tipologia e le tempistiche d'intervento.

## Art. 14 – Modifiche del regolamento

Il presente regolamento e il tariffario sono stati redatti in conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti, e il regolamento definisce le norme di comportamento e le procedure operative all'interno dell'organizzazione. La direzione della struttura è responsabile dell'interpretazione e dell'applicazione del regolamento. L'Amministrazione si riserva la possibilità di apportare modifiche, al fine di garantire un adeguamento alle esigenze dell'organizzazione e alle evoluzioni normative.

Per proporre modifiche al regolamento, è possibile presentare una richiesta scritta al Coordinatore della Struttura, utilizzando l'apposito modulo (si veda articolo 13 - Reclami, suggerimenti e segnalazioni), o attraverso gli incontri stabiliti con l'ORO (si veda articolo 10.1 - Organismo Rappresentanza Ospiti).

## Art. 15 – Allegati

Al rilascio del presente documento si include:

- Riferimenti di Struttura
- Schema Giornata Tipo
- Carta dei Servizi
- Scheda segnalazioni/reclami/ringraziamenti



Firenze 02 Dic 2024