



Residenza per Anziani  
**“E. M. D. Ciapetti”**

Via Timignano, 6  
Castelfiorentino (FI)

## Carta dei Servizi

*“Garantire i servizi offerti e la loro qualità  
è il nostro impegno e obiettivo quotidiano.  
Realizzarlo con cura e attenzione  
come ad un nostro caro  
è la nostra peculiarità”*



INDICE.....	3
Perché formalizzare gli impegni con gli utenti.....	4
Presentazione e breve storia della RSA “E. M. D. Ciapetti”.....	4
L’organigramma aziendale.....	6
Procedure amministrative per la presa in carico e diffusione delle informazioni.....	7
Descrizione della dislocazione dei servizi nelle sedi.....	8
I servizi offerti.....	9
La giornata tipo.....	12
Modalità di accesso.....	12
Soggiornare nella casa, “vivere in una grande famiglia”.....	13
Il lavoro di gruppo.....	14
I diritti dell’anziano nella casa.....	14
L’autonomia della persona.....	15
Caratteristiche generali del servizio e obiettivi.....	15
I reclami e la loro gestione.....	16
I nostri consigli al residente e alla famiglia. Le necessità della Casa.....	16
Dimissioni del residente.....	17
Tariffe.....	17
Come raggiungere le sedi.....	17

## Perché formalizzare gli impegni con gli utenti

Presentiamo i nostri impegni con gli utenti e le famiglie, con i nostri interlocutori istituzionali e sociali, perché si crei un patto forte e tangibile a dimostrazione della trasparenza che da sempre ci ha contraddistinto.

La Carta dei Servizi è un documento descrittivo degli aspetti qualitativi del servizio e del modo di erogazione, formulato al fine di garantire e tutelare l'utente; per questo motivo, non deve essere visto come un atto formale, bensì come uno strumento di analisi e di miglioramento continui.

## Presentazione e breve storia della RSA "E. M. D. Ciapetti"

La nostra RSA fornisce assistenza e ospitalità ad anziani, autosufficienti e non autosufficienti.

Le attività assistenziali, sanitarie e relazionali sono programmate in modo personalizzato, al fine di garantire all'anziano ospite la miglior qualità di vita possibile in un ambiente residenziale.

Le sedi della Residenza per anziani "E. M. D. Ciapetti" sono due, entrambe situate a Castelfiorentino (FI): la "San Giuseppe" in via Timignano 6 e la "Don Giuliano Nencioni" in largo Propositura 4.

Nella struttura *San Giuseppe* sono disponibili 30 posti, le camere sono dotate di bagno privato e di tutti i comfort necessari. Sono presenti due ascensori interni, uno per ala, per consentire l'accesso alle camere del primo piano. Tutti gli ambienti sono climatizzati.

Nella struttura *Don Giuliano Nencioni* sono disponibili 21 posti, le camere sono dotate di bagno privato e dei vari comfort. E' presente un ascensore interno per consentire l'accesso alle camere del primo piano e alla Cappella nel Piano Seminterrato. Tutta la struttura è climatizzata.

Un triste avvenimento fu la scintilla che suscitò nel Proposto Giuseppe Massai la ferma volontà di realizzare una casa capace di accogliere persone sole e non più atte al lavoro.

Siamo agli albori del 1900: un anziano disperato fu trovato, suicida, nel cimitero comunale. Di concerto con la confraternita di Misericordia del paese e le Dame di Carità fu costituito un Comitato per la Fondazione di un "Ricovero di mendicizia", come allora si usava chiamare un tale istituto.

A questo Comitato iniziarono a pervenire somme di denaro da Enti e privati; decisivo fu il cospicuo patrimonio che Eugenio Ciapetti, in mancanza di eredi, assegnò al comitato per la costruzione del Ricovero.

Con Regio Decreto del 18.01.1906 si ottenne l'erezione a Ente morale della Casa di Riposo che fu inaugurata il 2 Aprile 1910 presso il Santuario di Santa Verdiana, dove anche attualmente è in essere. Nel tempo, le varie ristrutturazioni avvenute hanno accresciuto il fabbricato e resa la struttura conforme alle nuove disposizioni in materia. L'alluvione del 1966 segnò una svolta nella storia della "Ciapetti", non solo perché le acque costrinsero gli anziani ad abbandonare il vecchio edificio, ma anche perché tale contingenza costrinse la Comunità castellana a ripensare il problema anziani.

Inizialmente si pensò di costruire *ex novo* un'altra struttura in località San Martino, poi fu optato per due piccole Comunità da alloggiare nelle ex Case Canoniche di San Martino e della Pieve.

Nel 1972 fu dunque aperta la Casa a San Martino e nel 1977 quella alla Pieve, mentre la struttura storica di via Timignano venne affittata al Comune di Castelfiorentino per farne una scuola.

Le due Case accolsero anziani autosufficienti.

Con il passare di pochi decenni il problema anziani si ripropose: le due piccole strutture non erano più rispondenti alle nuove necessità di non autosufficienza e anche le norme che venivano a regolare le strutture per anziani non poterono essere attuate in quei locali. Fu deciso dunque di ritornare nel cuore del paese, in via Timignano. La Casa di San Martino venne qui trasferita nel 1995. Anche i locali della Casa della Pieve sono stati completamente ristrutturati con un'operazione che ha mirato a salvaguardare il valore storico-artistico dell'immobile e la piena funzionalità interna a norma delle disposizioni in materia di RSA.

In un secolo di attività la Fondazione "Ciapetti" ha cercato di custodire i valori ispiratori dell'Ente e di protendersi in avanti per rispondere sempre meglio alle sue finalità che escludono ogni forma di lucro e mirano unicamente al benessere degli ospiti normalmente residenti a Castelfiorentino.

L'attività della RSA si svolge nel rispetto di alcuni valori:

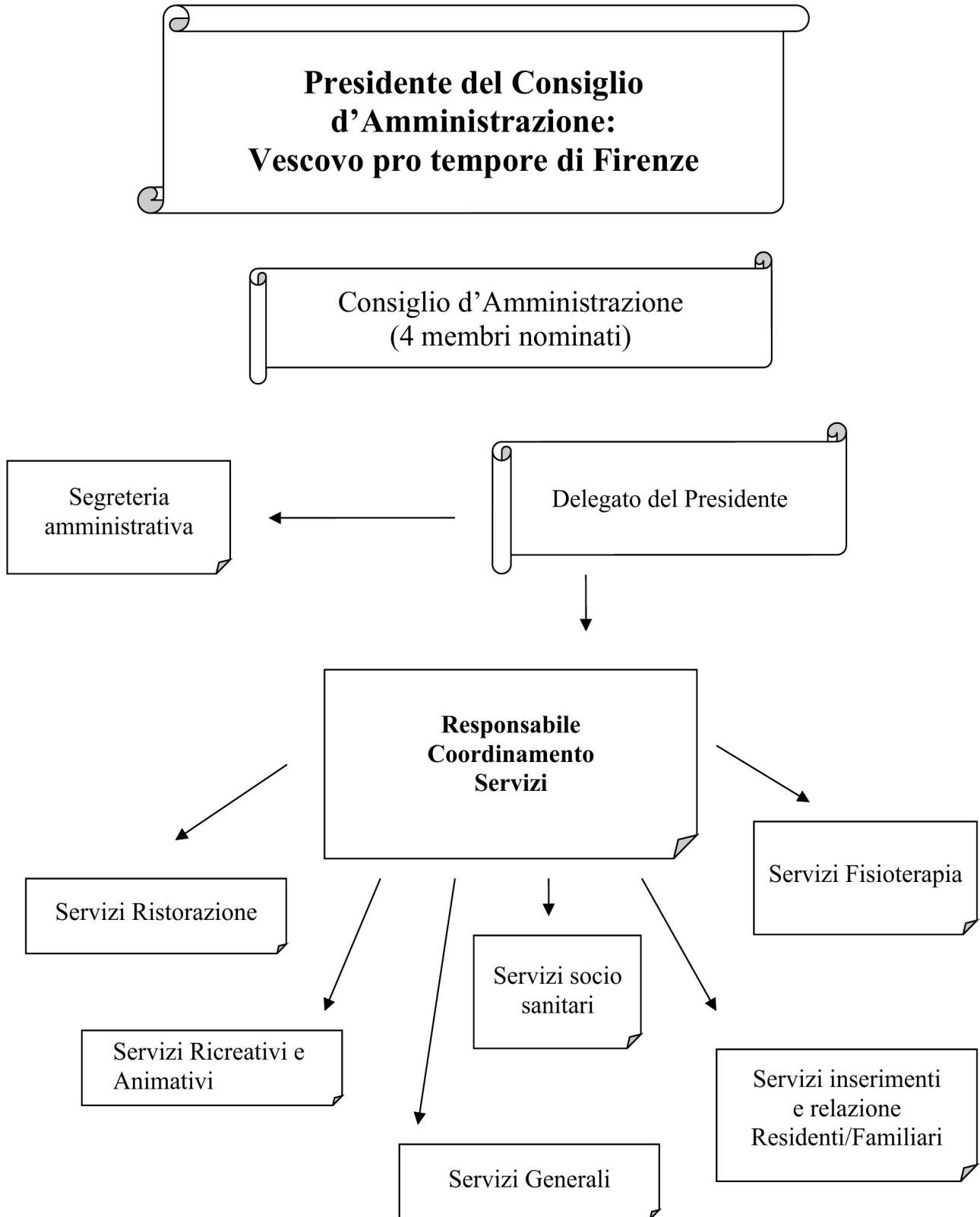
- Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.
- Condivisione: partecipare alla sofferenza o disagio dimostrando all'anziano vicinanza e sensibilità alle richieste di aiuto
- Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso i residenti sono ispirati a criteri di obiettività ed equità.
- Continuità: la struttura assicura all'ospite la continuità e regolarità delle cure sulle 24 ore.

## CARTA DEI SERVIZI

- **Partecipazione:** la struttura garantisce all'ospite ed alla sua famiglia la possibilità di partecipare alla predisposizione dell'assistenza più idonea, di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti volti a perseguire il miglioramento del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impegnate, attività svolte e risultati ottenuti.
- **Gratuità:** la Fondazione "E.M.D. Ciapetti" non ha scopi di lucro ed è retta da un Consiglio di Amministrazione i cui membri svolgono servizio volontario. Tutte le risorse che pervengono alla RSA (rette, donazioni, ecc.) sono interamente usate per il benessere dei residenti.

**L'organigramma aziendale**

Le funzioni e le responsabilità vengono individuate nelle figure di seguito schematizzate:



## Procedure amministrative per la presa in carico e diffusione delle informazioni

### A) Ammissione al servizio

Ai servizi erogati dalla Casa di Riposo Ciapetti possono accedere, nei sensi indicati dalla normativa, tutti gli interessati senza distinzione di sesso, lingua, religione e idee politiche. L'ammissione alla Struttura è subordinata alla presentazione della domanda accompagnata dai seguenti documenti:

- carta di identità o altro documento di riconoscimento;
- tessera sanitaria rilasciata dall'Azienda Sanitaria Locale;
- codice fiscale;
- documentazione sanitaria rilasciata dal medico di base con prescrizione di terapia sul modulo rilasciato dalla struttura;
- documentazione sanitaria relativa a ricoveri ospedalieri e/o in case di cura (ad es. cartella clinica, esami diagnostici ecc.) e anamnesi.

Per l'accesso concordato con i servizi territoriali si fa riferimento ai DGRT 398/15 e 995/16 e alla normativa socio-sanitaria di settore nonché ai relativi Regolamenti Interni.

Quindi, alle strutture socio-sanitarie accreditate si può accedere:

- a) mediante voucher-titolo di acquisto assegnato dai servizi territoriali ai DGRT 398/2015 e 995/2016 nonché della LRT 66/2008 e normativa di settore;
- b) per i posti in regime privato, si compilerà apposita domanda di ingresso e, in base all'ordine cronologico delle stesse, si farà ingresso in struttura compatibilmente con i posti a disposizione.

In entrambi i casi, prima dell'ingresso, è necessario presentare la relativa documentazione medica che attesti l'idoneità a stare in comunità ed essere ospitati presso la RSA unitamente alla documentazione prescritta dalla legge.

### B) Diffusione delle informazioni

La diffusione delle informazioni va assicurata prevalentemente in quattro direzioni diverse, talora concorrenti:

#### 1 - Familiari/legali rappresentanti

Le modalità di comunicazione ai familiari sono principalmente le seguenti:

- Partecipazione alla progettazione PAI
- Riunioni generali
- Riunioni Comitato familiari
- Comunicazioni tramite mail
- Comunicazioni telefoniche
- Comunicazioni verbali dirette
- Affissione comunicazioni e documenti in bacheca almeno per la documentazione obbligatoria per legge e regolamento
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale

#### 2 - Assistenti sociali/Servizi territoriali – MMG

- Partecipazione alla progettazione PAI;
- Comunicazioni tramite mail
- Comunicazioni telefoniche
- Comunicazioni verbali dirette

#### 3 – Utenti

- Partecipazione alla progettazione PAI
- Riunioni periodiche (almeno una volta l'anno)
- Comunicazioni telefoniche
- Comunicazioni verbali dirette

#### 4 – Personale:

- Partecipazione alla progettazione PAI
- Riunioni generali di equipe
- Riunioni di coordinamento
- Comunicazioni tramite mail
- Comunicazioni telefoniche
- Comunicazioni verbali dirette
- Affissione comunicazioni e documenti in bacheca di struttura
- Pubblicazione sul sito internet istituzionale.

Le modalità di utilizzo delle diverse forme di comunicazione sono determinate dalla legge, dai regolamenti, dalle procedure, protocolli o documenti interni.

### Descrizione della dislocazione dei servizi nelle sedi

#### Sezione *San Giuseppe*

La sezione *San Giuseppe*, in via Timignano 6, risulta così strutturata:

##### Piano terra

- Nel corpo centrale della struttura troviamo la Portineria, la Direzione, con i servizi amministrativi, del personale e delle Relazioni con il Pubblico e il Punto Accoglienza.  
È presente anche la Cappella interna, il Salone delle riunioni o di incontro fra anziani e familiari, il laboratorio di preparazione pasti, il Magazzino delle derrate alimentari, il reparto Lavaggi del servizio Ristorazione e l'ambulatorio infermieristico.
- Nell'ala destra della struttura vi sono il salone soggiorno in comunicazione con il giardino: Sala TV – sala relax – zona palestra e fisioterapia – sala attività ricreative.  
Adiacente al salone si apre il Refettorio. I due locali, in caso di feste, possono divenire un unico grande salone.
- Nell'ala sinistra della struttura vi sono cinque camere con bagno.

##### Primo piano

- L'ala sinistra è composta da quattro camere dotate di bagno.
- L'ala destra è composta da quattro camere dotate di bagno.
- Il bagno assistito e zona beauty.
- Nel piano è ubicata l'abitazione del personale religioso, distinta dal resto della struttura.

##### Piano seminterrato

Vi si trovano:

- La stireria
- Il deposito materiali vari
- L'archivio dell'Ufficio
- Il deposito Materiale Medicale

#### La sezione *Don Giuliano Nencioni*

La sezione *Don Giuliano Nencioni*, in Largo Propositura 4, è così strutturata:

##### Piano terra

- L'ingresso immette in un corridoio dove si aprono i locali comuni: il salone - soggiorno degli anziani con sala TV – sala relax - sala attività ricreative, il salottino per l'incontro con i familiari, il refettorio, la palestra e fisioterapia.
- Vi sono tre camere con bagno per non autosufficienti e l'ambulatorio infermieristico.
- Sul lato destro si colloca l'abitazione del personale religioso, distinta dal resto della struttura.

##### Primo piano

- E' composto da dieci camere dotate di bagno, il bagno assistito, una sala soggiorno, due locali di rimesaggio.
- Collegata al primo piano si trova una mansarda praticabile adibita a guardaroba.

##### Piano seminterrato

Vi si trovano:

- Il laboratorio di preparazione pasti (il magazzino delle derrate alimentari, il reparto di preparazione, il reparto cotture e allestimento pietanze).
- Il reparto lavaggi del servizio ristorazione.
- La lavanderia e la stireria.
- Il deposito materiale medicale.
- Il deposito materiali vari.
- La cappella interna.



La sala Mortuaria è realizzata come edificio indipendente per garantire riservatezza e accessibilità da parte dei congiunti.

Uno spazio interno che offre agli occupanti il massimo comfort possibile è un ambiente sano che promuove attivamente la salute. **Il comfort** è uno stato di benessere derivante dalle condizioni materiali dell'ambiente: dal modo in cui è stato progettato, costruito, decorato e arredato.

La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento.

L'ambiente di vita è valutato periodicamente, e comunque non oltre i due anni.

### I servizi offerti

#### Ospitalità



Viene offerto un servizio di assistenza di tipo alberghiero e assistenziale relativamente alle esigenze di ogni ospite.

L'assistenza è personalizzata, non trascurando le necessità psicologiche del singolo individuo.

L'attività di cura e di assistenza alla persona sono accompagnate dalla pulizia dei locali di vita nella casa.

Il personale OSA e OSS e OSS-C è sempre presente nei reparti, con turni su 24 ore.

#### Assistenza: socio – sanitaria, infermieristica e medica

Si garantiscono interventi sanitari quali: somministrazione medicinali, iniezioni, medicazioni; controllo del rispetto delle prescrizioni dietetiche; corretta manutenzione, disinfezione e sterilizzazione del materiale sanitario in uso.

L'assistenza farmaceutica, comprensiva di presidi sanitari e per l'incontinenza, è garantita a tutti gli ospiti senza oneri aggiuntivi. La terapia farmacologica, viene somministrata all'ospite, su indicazione del Medico di base, da personale infermieristico.

Accompagnamento dell'ospite per visite specialistiche, interventi e/o esami clinici non effettuabili in sede su richiesta del medico di base o eventuale specialista.

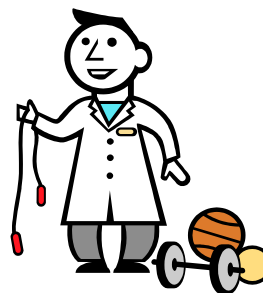
#### *Medicina specialistica*

La struttura è disponibile, laddove necessario, a chiedere la collaborazione di medici specialisti esterni, come psichiatra, geriatra, fisiatra, per la valutazione ed eventuale presa in carico di situazioni particolari.

Le visite mediche specialistiche come pure gli esami clinici di controllo e approfondimento prescritti dal Medico vengono organizzati dal personale della struttura ed effettuati attraverso un servizio di trasporto gratuito, con oneri a carico della Residenza.

#### Servizio di trasporto

Al fine di facilitare il trasporto delle Persone assistite (per visite specialistiche, indagini diagnostiche, altro) è possibile usufruire del servizio della Confraternita di Misericordia di Castelfiorentino.



### Servizio di assistenza fisioterapica – riabilitativa

Il servizio di fisioterapia è pianificato con la consulenza del medico di base.

Il Fisioterapista, sulla base della situazione psico-fisica dell'ospite, si occupa del potenziamento o del mantenimento delle capacità residue prettamente fisiche attraverso interventi individuali o di gruppo. Tali attività vengono svolte sia in locale comune che in camera per difficoltà di trasferimento o miglior rendimento.

Il Fisioterapista, collaboratore esterno, è presente per un minimo di n.15 ore settimanali distribuite dal lunedì al venerdì.



### Terapie occupazionali e Attività ricreative

#### **Il contributo del personale religioso e dei volontari**

Il personale religioso e laico in collaborazione con il servizio di animazione elabora un programma di attività da proporre agli ospiti al fine di promuovere e sviluppare la loro partecipazione attiva alla vita quotidiana in RSA e i rapporti con l'esterno, attraverso l'organizzazione di uscite e di momenti ricreativi (tombola, compleanni, recite e laboratori di oggettistica per le mostre vendita)

Il ruolo del personale volontario che frequenta la struttura è di primaria importanza sia dal punto di vista umano che fattivo per il benessere degli anziani, teso al mantenimento dell'interesse alla socialità ed al territorio, ed è coordinato da un proprio responsabile che fissa i turni di presenza in base alla loro disponibilità.

I volontari sono persone appartenenti a gruppi o associazioni riconosciuti e della massima affidabilità; per alcuni gruppi i nominativi e le presenze nella struttura sono registrati.



### Servizio Ristorazione

La gestione della cucina è interna sulle due sedi.

Il menu è articolato su quattro settimane (con menu invernale e menù estivo). È previsto un ampio numero di pietanze alternative.

Per i residenti con particolari patologie o prescrizioni dietetiche è possibile richiedere un menu personalizzato (dieta per diabetici che prevede alternative alle pietanze del menù, dieta iposodica, pasti completi o tritati per disfagici, ecc.); per particolari problemi masticatori o nutrizionali sono possibili le somministrazioni di omogeneizzati o liofilizzati.

Dopo ogni pasto del giorno in refettorio viene somministrato il caffè.

È tradizione che il giovedì e la domenica venga servito il dolce o il gelato.

Per chi non può accedere al refettorio, viene garantito il servizio in camera. Nella sezione "Don Giuliano Nencioni" i pasti vengono fatti pervenire ai piani direttamente dalla cucina con un montacarichi. Il menu è esposto la sera precedente per raccogliere eventuali preferenze o bisogni dell'ospite.



### Servizi generali

- Relazioni con la famiglia  
In ogni momento è possibile da parte della famiglia chiedere informazioni sul familiare.
- Custodia valori  
L'ufficio amministrativo dà la disponibilità della presa in carico di piccoli beni personali, quali modiche somme di denaro o valori degli ospiti.
- Il servizio lavanderia  
Lavanderia e guardaroba (biancheria piana ed indumenti personali)
- Servizi gratuiti  
Ogni giorno è a disposizione un quotidiano locale, un settimanale e un giornale sportivo. Esiste anche una biblioteca; il prestito e la consultazione dei libri sono liberi. Il telefono in caso di necessità è disponibile per l'anziano.
- Servizi a pagamento  
Servizio di pedicure/parrucchiere/barbiere.

### Servizio religioso

Il servizio religioso cattolico, presente presso le strutture, garantisce la celebrazione della S. Messa e di altre funzioni liturgiche e momenti di preghiera comunitaria.

L'intento è di ricercare la crescita della persona nella fede, mediante espressioni di culto e di preghiera proprie della vita cristiana. È un servizio che intende aiutare l'anziano a vivere con serenità e dignità questo momento della vita, e ad accogliere con fede eventi difficili e spesso dolorosi. La presenza di Sacerdoti e Suore si caratterizza con l'ascolto, la vicinanza, il dialogo e l'attenzione alle diverse problematiche delle persone presenti e con la celebrazione dei Sacramenti.

E' possibile partecipare alla S. Messa, nelle Cappelle delle due strutture, celebrata da un sacerdote residente nella stessa struttura o proveniente dall'esterno e curata dal personale religioso interno (Suore Orsoline Francescane).

La Casa di Riposo, pur avendo fondamenti cattolici, garantisce la libertà religiosa di ciascuno.



### Servizio funebre

E' possibile usufruire del servizio di camera mortuaria situata presso la sezione "don Giuliano Nencioni" in Largo Propositura 4.

La scelta dell'impresa funebre di cui avvalersi per le esequie, servizio affissione e pratiche burocratiche è a carico dei familiari e sotto la loro responsabilità, nel rispetto delle norme che disciplinano il settore.

## La giornata tipo

La giornata viene scandita da impegni quotidiani primari, quali l'igiene personale, l'alimentazione, la somministrazione della terapia, le terapie fisioterapiche, l'animazione, l'idratazione, ecc.; i tempi e le modalità vengono gestite dagli operatori dedicati all'assistenza primaria.

In casi particolari di non autosufficienza, vengono offerte al cliente le mobilizzazioni assistite, i cambi posturali a letto in orari concordati con i fisioterapisti e il personale infermieristico.

Le attività ricreative e di terapia occupazionale sono gestite dal servizio animazione in collaborazione con il personale religioso e i volontari esterni e vengono concordate anticipatamente in modo che il tempo e gli spazi necessari alle varie attività non si sovrappongano tra loro.

### Gli orari della giornata (modificabili in relazione alla stagione)

dalle 07.00 alle 08.30	- Igiene
dalle 08.00 alle 09.30	- Colazione
dalle 10.00 alle 11.30	- Attività clinico – infermieristiche, fisioterapiche o occupazionali
dalle 11.00 alle 12.00	- Apparecchiatura e igiene
dalle 11.45 alle 13.00	- Pranzo
dalle 13.00 alle 14.30	- Riposo pomeridiano
dalle 15.00 alle 16.30	- Merenda ed attività fisioterapiche o occupazionali
dalle 16.30 alle 18.00	- Preghiera o Messa
dalle 18.00 alle 18.30	- Apparecchiatura e igiene
dalle 18.30 alle 19.30	- Cena
dalle 19.15 alle 21.00	- Igiene della sera – relax in salone o giardino interno o pubblico
dalle 21.00 alle 07.00	- Riposo notturno

## Modalità di accesso

La struttura è convenzionata con l'Azienda ASL Toscana Centro con sede in Firenze e prevede l'inserimento di soggetti residenti in uno dei 15 Comuni del Territorio Empolese Valdelsa e Valdarno inferiore. Come da Statuto interno, si predilige l'inserimento di anziani appartenenti al comune di Castelfiorentino, nell'intento di mantenere il contatto con il territorio e la comunità. Non sono comunque esclusi gli inserimenti urgenti provenienti da altre Aziende ASL Toscane.

### La collaborazione con il Servizio sociale della ASL

In collaborazione con il nostro personale o in seguito a nostre relazioni verbali, l'assistente sociale partecipa all'approfondimento della storia socio – relazionale dell'ospite, attraverso colloqui con lo stesso e i suoi parenti.

Esiste una rete di collaborazione fra la Azienda ASL e la nostra Casa per la segnalazione e la presa in carico di ospiti; tale rete crea una graduatoria che dà la precedenza ad anziani in condizioni di fragilità sia economica che sociale.

I rapporti tra la Casa di Riposo ed il Servizio Sociale – Distretto di Castelfiorentino sono diretti e totalmente collaborativi.

La struttura è tenuta a comunicare la disponibilità di un posto pubblicandolo sul sito dedicato della Regione "Valore in RSA".

L'Azienda ASL rilascia l'autorizzazione all'inserimento degli anziani in struttura, definendo la quota della retta e le sue possibili ripartizioni fra l'utente, i familiari e eventualmente l'Azienda stessa.

L'Assistente Sociale rappresenta quindi una figura di mediazione tra l'anziano e la nostra struttura.

L'Azienda ASL Toscana Centro distretto di Empoli è costantemente aggiornata in merito agli inserimenti e soggiorni oltre ad essere sempre disponibile ad affrontare qualsiasi problematica inerente la gestione di tutti i servizi.

### La documentazione per l'ingresso

Per accedere al servizio è necessario rivolgersi al “Punto Insieme” del Distretto Socio – Sanitario del Comune di residenza e prendere appuntamento con l'Assistente Sociale di riferimento.

Si dovrà quindi:

- Acquisire e compilare la modulistica specifica (domanda di ammissione e questionario medico da compilarsi a cura del medico di base – ISEE – documentazione sanitaria ecc.)
- Riconsegnare, al sopra citato Ufficio, la medesima documentazione. Le domande pervenute – valutata l'idoneità della richiesta – verranno collocate in graduatoria che sarà comunque gestita interamente dal Servizio Sociale.
- All'atto dell'ingresso l'ospite dovrà essere munito della documentazione sanitaria, codice fiscale, carta di identità e quant'altro si renda d'interesse.
- Per il pagamento della retta si potrà provvedere direttamente presso la Segreteria o tramite Bonifico Bancario.

Al momento dell'ammissione l'utente (e/o uno dei familiari tenuti per legge o amministratore di sostegno) deve firmare una dichiarazione con la quale si impegna ad osservare scrupolosamente le norme del presente regolamento e presentare i documenti richiesti e portare con sé un normale corredo personale, con cambi, contrassegnati con un numero identificativo che verrà indicato dal responsabile. La documentazione verrà conservata, a seconda della tipologia, presso l'infermeria o l'amministrazione. In materia di documentazione la struttura assicura la presenza e la conservazione di quanto previsto nell'allegato A del regolamento attuativo dell'art. 62 della LRT 41/2005 e della normativa sulla privacy.

### **Soggiornare nella casa, “vivere in una grande famiglia”**

Risiedere nelle strutture della nostra casa significa proseguire una vita “normale”, cercando di non perdere le quotidianità della propria abitazione: per cui, qui capita di vedere la nonna che si “sistema” per uscire ed andare a comperare un qualche oggetto personale, o magari prendere anche delle commissioni dal personale dell'ufficio, come a dimostrare che è ancora in grado di poter dare una mano.

Capita di scambiare “quattro chiacchiere” con la signora che sta facendo i ferri sotto la finestra, per avere luce diretta dal sole; capita anche di vedere la “fila dalla parrucchiera”, come scusa per passare il tempo ed assistere al via vai di personale e visitatori.

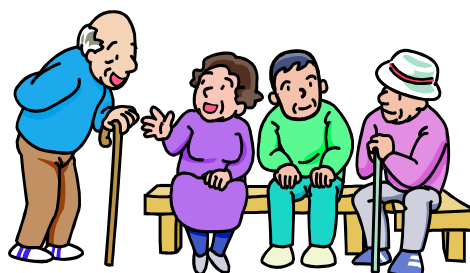
Qui la semplicità è nell'aria, ma non si perdono di vista i veri valori.

Da sottolineare l'apertura all'esterno: andare per il paese, partecipare agli eventi pubblici, creare manifestazioni all'interno delle strutture.

Da noi la Cappella è fruibile al pari delle altre Chiese della Parrocchia e la S. Messa è condivisa con chiunque voglia unirsi alla preghiera della comunità residente.

I bambini della nostra comunità sono presenti nella struttura per varie attività; i volontari insieme agli anziani svolgono la preparazione di oggettistica per la Mostra Vendita Annuale Pro Casa Ciapetti; tali semplici momenti rendono meno solitaria la vita di queste persone e danno valore alle loro giornate.

Il personale religioso, suore residenti e sacerdoti della Parrocchia di Santa Verdiana, come anche i volontari sono il fulcro di attività spirituali e ricreative, che contribuiscono a garantire ai nostri anziani una vita non ai margini, ma integrata nel contesto sociale.



## Il lavoro di gruppo



Il personale che svolge assistenza è selezionato e pochi sono i casi di personale con contratto a tempo determinato o stagionale.

Le attività lavorative del gruppo sono portate avanti condividendo le problematiche e cercando di trovare insieme soluzioni, attraverso il dialogo costante e riunioni periodiche.

*La professionalità procede insieme a valori quali:*

- Rispetto della dignità umana
- Condivisione della sofferenza
- Sostegno morale
- Equità di trattamento
- Personalizzazione dei trattamenti in funzione delle esigenze di ognuno
- Ricerca del benessere dei residenti
- Tentativo di compensare la ricerca di affettività (sia da parte dei residenti, che a volte anche dei parenti)
- Supporto al protrarre gli interessi personali dei residenti e della integrazione nel contesto del territorio di provenienza.

## I diritti dell'anziano nella casa

La Direzione della Casa di Riposo Ciapetti si è impegnata a rispettare la "Carta dei Diritti della Persona" di seguito sintetizzata.

### **Diritto alla vita**

Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, comunicazione ecc.). Si riconosce che il diritto alla vita dal concepimento alla morte naturale è il primo e inalienabile diritto di ogni uomo.

### **Diritto di cura ed assistenza**

Ogni persona deve essere accolta e curata nel rispetto delle sue volontà e della sua inviolabile dignità.

### **Diritto di difesa**

Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

### **Diritto di prevenzione**

Ad ogni persona devono essere assicurati, per quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

### **Diritto di parola e di ascolto**

Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

### **Diritto di informazione**

Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

### **Diritto di partecipazione**

Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che la riguardano.

### **Diritto di accettazione**

Ogni persona deve essere accettata come individuo portatore di valore e non di etichetta.

### **Diritto alla critica**

Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

### **Diritto al rispetto e al pudore**

Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve esserne rispettata la riservatezza e il pudore.

### **Diritto di riservatezza**

Ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza, anche secondo quanto previsto dalla legge sulla privacy.

### **Diritto di pensiero e di religione**

Ogni persona deve poter esplicitare e manifestare liberamente le proprie idee filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria fede religiosa in piena attuazione di tutti i principi e le garanzie Costituzionali. La RSA Ciapetti assicura, in forza della sua ispirazione, un particolare servizio religioso cattolico e riconosce e rispetta ogni credo religioso impegnandosi a valorizzarne le relative esigenze.

## **L'autonomia della persona**

La massima libertà si può mettere in atto quando si è autonomi; pertanto, diventa importante cercare di rendere gli utenti più autonomi e liberi, compatibilmente con le loro condizioni morali, relazionali e psico-fisiche. Bisogna pensare sempre che gli interventi ed i piani che si mettono in atto in modalità personalizzata adeguata ed appropriata sono importanti per migliorare continuamente una situazione di vita. Diventa così essenziale che tutte le figure professionali operino con un unico obiettivo: quello del recupero e del potenziamento delle funzioni degli utenti sotto tutti i loro aspetti e favorire la socializzazione ed il rafforzamento dei legami familiari ed amicali ed i rapporti con le realtà sociali, associative, le istituzioni ed altri servizi similari nell'ottica del miglioramento dello stile e delle condizioni di vita dell'utente.

## **Caratteristiche generali del servizio e obiettivi**

Le nostre strutture si prefiggono di raggiungere i seguenti obiettivi:

- 1) Valorizzazione della dignità della persona e potenziamento delle capacità fisiche residue degli utenti dei vari servizi
- 2) Potenziamento delle capacità cognitive e psico-relazionali-affettive-comunicative degli utenti
- 3) Mantenimento dei rapporti familiari e parentali-amicali con la propria rete di sostegno e di supporto;
- 4) Sostegno ai familiari nel compito di accompagnamento, cura e sostegno alla persona
- 5) Valorizzazione di un ambiente di vita tranquillo, sereno ed a dimensione familiare
- 6) Reinserimento all'interno del tessuto sociale ed associativo del territorio collaborando con realtà associative, istituzionali ed altri servizi
- 7) Svolgimento di tutti i servizi socio-sanitari nelle modalità e forme richieste dalla normativa di settore e secondo alti canoni qualitativi, innovativi e sperimentali
- 8) Utilizzo di una metodologia di lavoro in equipe ed un approccio multidimensionale alle problematiche ad ogni livello operativo nell'ottica di assicurare appropriatezza, adeguatezza e personalizzazione del servizio
- 9) Valorizzazione della dimensione anche spirituale degli utenti nell'ottica di un servizio completo alla persona umana
- 10) Valorizzazione delle risorse umane e loro coinvolgimento nel percorso di programmazione dei servizi e crescita sia professionale che organizzativa
- 11) Garantire progetti individualizzati, adeguati, ai percorsi assistenziali personalizzati delle persone accolte, definiti in base all'art. 7, LR 41/05

La Direzione ha incentrato l'organizzazione di tutti i suoi servizi su un percorso di miglioramento continuo della qualità, con un'attenzione particolare alle esigenze degli utenti, che risultano al centro di tutti gli interventi e della programmazione e progettazione multidimensionale.

Particolare attenzione è posta nel coinvolgimento della rete di supporto dell'assistito, al rapporto con familiari, parenti ed amici ed al reinserimento della persona nel tessuto sociale locale.

Particolarmente importanti, in questa ottica, sono le modalità di monitoraggio del servizio che si fondano essenzialmente sui seguenti strumenti adottati in relazione a tutte le tipologie di servizio offerto.

- 1) Questionario gradimento utenti
- 2) Questionario di gradimento del servizio da parte dei familiari
- 3) Raccolta ed analisi delle schede reclamo presentate ai sensi di specifiche procedure
- 4) Valutazione congiunta degli obiettivi di qualità raggiunti
- 5) Valutazione congiunta degli obiettivi del Piano e Politiche Complessive, Piano rischio assistenziale, piano gestione delle contenzioni e piano di formazione
- 6) Valutazione del clima interno
- 7) Incontri periodici con i familiari degli utenti

La qualità è assicurata da una intensa attività di programmazione, progettazione e monitoraggio coniugato ad ogni livello interno e dall'istituzione di un organo di coordinamento, composto in modalità multidimensionale, che supporta la direzione nella gestione generale dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

### I reclami e la loro gestione

La Casa di Riposo gestisce gli eventuali reclami provenienti dagli utenti o dai loro congiunti mediante l'Ufficio Segreteria.

Gli utenti possono anche sporgere reclamo sia in forma scritta (inviando un'email all'indirizzo [casaciapetti@gmail.com](mailto:casaciapetti@gmail.com)) che verbale (presso l'ufficio segreteria di via Timignano); la segnalazione sarà poi inoltrata all'Ufficio preposto.

L'utente o il congiunto che ha effettuato un reclamo riceverà una risposta in forma scritta o verbale nel più breve tempo possibile.

### I nostri consigli al residente e alla famiglia. Le necessità della Casa.

Quando si vive in una comunità, il rispetto di alcune semplici regole permette di creare un ambiente nel quale ciascuno possa affrontare i propri disagi in maniera tranquilla e serena. Per questo motivo chiediamo a tutti, residenti, operatori e visitatori, di attenersi a poche ma importanti regole.

#### *Richieste per i residenti:*

- tenere un comportamento tale da non creare disturbo agli altri
- rispettare il bisogno di riservatezza
- rispettare gli orari e l'organizzazione (visite, pasti, pulizia camere o locali ecc.)
- rispettare gli ambienti nei quali abitiamo
- rispettare l'ordine e le condizioni igieniche dei locali
- rispettare le norme di divieto di fumo
- rispettare il silenzio, soprattutto durante le ore di riposo
- mantenere ordinato il proprio spazio
- rispettare gli operatori nei gesti e nelle frasi
- lasciare le porte apribili dall'esterno, soprattutto per motivi di sicurezza
- segnalare e chiedere autorizzazione alla direzione per installare apparecchi elettrici personali nelle camere
- evitare la presenza nelle camere di oggetti di valore (usufruire del servizio custodia in direzione)

#### *Richieste per i familiari:*

- chiedere informazioni sulle condizioni dell'ospite al personale infermieristico
- evitare le visite agli anziani nell'orario dei pasti



Nel rispetto degli orari previsti, è possibile uscire ed entrare dalla struttura residenziale (responsabilità personale o del garante); tale evento deve essere comunicato attraverso un'autorizzazione scritta e firmata. In caso di incidenti o malori in luoghi esterni alla sede di residenza la Casa di Riposo è esonerata da ogni responsabilità.

Per particolari esigenze o incompatibilità di ospiti (ad es., rumori molesti), il personale che svolge attività di assistenza può decidere disposizioni diverse del posto letto o a tavola nel refettorio.

In caso di gravi comportamenti di ospiti, tali da compromettere il normale e corretto svolgimento delle attività di assistenza o la serenità della vita quotidiana, la Direzione può richiamare i familiari e decidere insieme il percorso da intraprendere.

Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale (es. videochiamate, whatsapp, ...).

### Dimissioni del Residente

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

### Tariffe

La RSA Ciapetti ha una quota giornaliera pari a Euro 109,00 (centonove/00) giornaliera per gli ospiti in regime privato, mentre per i posti convenzionati-voucher la retta giornaliera è composta da quota sanitaria stabilita dalla Regione Toscana e quota sociale stabilita dalla Società della Salute in accordo con la struttura per un massimo di Euro 53,00 (cinquantatré/00) giornalieri.

### Come raggiungere le sedi

**Le sedi della Casa di Riposo "E. M. D. Ciapetti" sono situate:**

- sezione *San Giuseppe*, in via Timignano 6, nei pressi del Santuario di Santa Verdiana
  - sezione *Don Giuliano Nencioni* in Largo Propositura 4, nel Parco Piovanelli
- entrambe a Castelfiorentino, in provincia di Firenze.

E' possibile raggiungerci facilmente:

**in auto:** Superstrada FI-PI-LI uscita Empoli – direzione Siena, oppure Strada Provinciale Volterrana

**in treno:** Linea Firenze – Siena: Stazione di Castelfiorentino:

- la sezione *San Giuseppe* è raggiungibile anche a piedi (5 min.)
- la sezione *Don Giuliano Nencioni* è raggiungibile con il servizio taxi presente alla stazione FS.



Residenza per Anziani  
**“E. M. D. Ciapetti”**  
Via Timignano, 6  
Castelfiorentino (FI)

*Segreteria*

**Sezione “San Giuseppe”** - Via Timignano, 6  
(orario lunedì/venerdì ore 09.00/13.00) Tel. 0571-64512

**Sezione “Don G.Nencioni”** - Largo Propositura, 4 Tel. 0571-61260

e-mail: [casaciapetti@gmail.com](mailto:casaciapetti@gmail.com); sito internet: [www.casaciapetti.it](http://www.casaciapetti.it)

 Ciapetti Rsa

 Ciapetti\_r.s.a