



Carta dei Servizi

CENTRO DIURNO ANZIANI

il filo della memoria 



Fondazione
Filippo Turati Onlus

PISTOIA



Fondazione
Filippo Turati Onlus

Carta dei Servizi
CENTRO DIURNO ANZIANI

il filo della memoria

PISTOIA

Data di emissione: 10 06 2024

Data di revisione: 24 03 2025

Indice di revisione: Rev 01

Indice

PRESENTAZIONE

1. Mission	3
2. Vision	3
3. La nostra storia	4
4. Le nostre sedi	5
5. Come contattarci	7
6. Come raggiungerci	7

INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTTURA

1. Presentazione della struttura	9
2. Modalità di accesso	10
3. Retta per la frequenza al Centro	11
4. Documenti necessari all'ingresso	11
5. Dimissioni	12

VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi	15
2. Come si svolge la giornata	15
3. Le nostre attività	15
4. I nostri obiettivi	17
5. Come parlare con noi	17
6. Servizio ristorazione	17

DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

1. Diritti	18
------------	----

QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure	21
1.1 Impegni e programmi sulla qualità del servizio	21
2. Standard qualità	21
3. Indagine sul grado di soddisfazione	22
4. Suggerimenti, reclami e apprezzamenti	22

PRIVACY

1. Privacy	24
------------	----

La Fondazione **FILIPPO TURATI**

Gentile Signore/a,

la Carta dei Servizi è lo strumento con cui le strutture della Fondazione Filippo Turati fanno conoscere agli ospiti la propria organizzazione. Ha lo scopo di dare alcune indicazioni per aiutare a conoscerle meglio, valutarle e renderle più comprensibili ed accessibili i servizi offerti. Consapevoli che la permanenza crea nella persona e nei suoi familiari aspettative, paure e incertezze, i nostri Centri offrono personale qualificato che integra la cura con una particolare attenzione ai rapporti umani, circondati da un ambiente confortevole.

Saremo lieti di valutare gli eventuali suggerimenti che ci vorrà fornire, per migliorare le nostre attività.

Il Presidente
Dott. Giancarlo Magni

1

PRESENTAZIONE

1. Mission
2. Vision
3. La nostra storia
4. Le nostre sedi
5. Come contattarci
6. Come raggiungerci



1. Mission

La Fondazione si impegna nella promozione della qualità e della sicurezza delle persone che assiste creando un valore aggiunto per chi cura e per chi è curato.

Valore insieme: aggiungere valore a quello che viene fatto giornalmente, facendo emergere l'eccellenza del lavoro svolto da tutti gli operatori che prestano la loro opera all'interno della struttura. Valorizzare ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l'obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile per rendere lo svolgimento delle attività quotidiane più facile.

Qualità: la qualità può essere intesa in molte maniere: è lavorare seguendo delle regole comuni, basate su evidenze scientifiche e buone pratiche, che differenzi il nostro operato e caratterizzi il lavoro della Fondazione. Crediamo fortemente che la qualità del nostro lavoro debba essere sempre associata alla sicurezza dei nostri pazienti e di tutti gli operatori.

Sicurezza: ci impegniamo per creare una nuova cultura della sicurezza basata sul fatto che sbagliare fa parte della natura dell'uomo, colpevolizzare non rimedia all'errore, serve parlarne per migliorare la sicurezza del sistema.

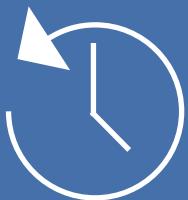


2. Vision

Obiettivo principale della Fondazione è la risoluzione o il miglioramento dei problemi di natura fisica delle persone, favorendone il recupero funzionale, l'autonomia e l'efficienza fisica per migliorare la qualità di vita e l'equilibrio psicofisico. La Fondazione rivolge la propria attività a persone considerate fragili per età e disabilità.

Garantisce l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche con l'obiettivo di ottenere la soddisfazione dei propri assistiti attraverso:

- competenza ed accuratezza professionale;
- cortesia e professionalità degli operatori;
- partecipazione di tutti i professionisti sanitari al miglioramento continuo della qualità delle cure;
- completezza e modernità delle apparecchiature riabilitative;
- comfort ambientale;
- rispetto di quanto offerto



3. La nostra storia

La Fondazione opera da oltre 50 anni nel campo dell'assistenza, della sanità, dell'educazione e della cultura. È stata costituita il 03 Aprile 1965 e l'anno successivo è stata istituita Ente Morale, nel 1997 ha ottenuto dall'ONU il riconoscimento di Organizzazione Non Governativa Associata, per poi, nel 1998, essere qualificata ONLUS, cioè Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale. La sua sede centrale si trova a Pistoia.

Fondatore è l'On. Antonio Cariglia – esponente di primo piano del riformismo italiano –, che ne è stato Presidente ininterrottamente fino alla sua morte, avvenuta il 21 febbraio del 2010, volle intitolarla a Filippo Turati proprio per sottolineare il carattere solidaristico delle varie attività che sono rivolte a quanti, per le cause più varie, fisiche, psicologiche, economiche, anagrafiche, si trovano in una situazione di svantaggio. Il suo successore è stato il fratello Dott. Nicola Cariglia, che ha diretto la Fondazione verso una visione dei servizi sempre più moderna e connessa alle esigenze della società. Alla sua morte, avvenuta nel settembre del 2022, il CdA ha nominato un nuovo Presidente.



4. Le nostre sedi

La Fondazione ha sedi in Toscana, Lazio e Puglia, con un'unica Sede Legale e Amministrativa a Pistoia.

In Toscana a Pistoia:

- Centro di Riabilitazione e Terapia Fisica (CTF) convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale, comprensivo di un Centro di Riabilitazione privato, Kinea, dedicato all'attività riabilitativa privata e alle visite specialistiche;
- Centro Diurno per persone disabili convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale;
- Centro Diurno per persone anziane convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale.

In Toscana a Gavinana (PT):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di due Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSD) un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) che ambulatoriale.

Nel Lazio a Zagarolo (RM):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una RSA ad alto mantenimento, una RSA modulo residenziale estensiva per non autosufficienti ed un Centro di Riabilitazione ambulatoriale (Ex. art. 26) e domiciliare.

In Puglia a Vieste (FG):

- Centro Socio Sanitario comprensivo di una Residenza Sanitaria per Anziani (RSSA), una Residenza Sanitaria per Disabili (RSSA – D) e un Centro di Riabilitazione sia residenziale (Ex. art. 26) che ambulatoriale.

Tutte le residenze della Fondazione erogano prestazioni sia in convenzione con il Sistema Sanitario Nazionale, che in forma privata.



PISTOIA

CENTRO DI RIABILITAZIONE E TERAPIA FISICA

Attività di riabilitazione ortopedica e neurologica a livello ambulatoriale in convenzione con il SSN, comprensivo di un centro di riabilitazione privato, Kineia, dedicato all'attività riabilitativa privata e alle visite specialistiche.

CENTRO DIURNO PER ANZIANI

"Il filo della memoria"

CENTRO DIURNO PER PERSONE DISABILI DI PISTOIA



GAVINANA - CENTRO SOCIO SANITARIO

Comprende:

- Centro di Riabilitazione residenziale (48 posti letto);
- RSA "Gli Alberi" (70 posti letto);
- RSA "I Fiori" (60 posti letto);
- RSD "I Prati" (52 posti letto).

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.



ZAGAROLO - CENTRO SOCIO SANITARIO

Comprende:

- Centro di Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare per l'età adulta e l'età evolutiva (ex art. 26);
- RSA Alto Mantenimento (60 posti letto);
- RSA Estensiva per non autosufficienti (40 posti letto).

Tutte le attività sono convenzionate con il SSN.



VIESTE - CENTRO SOCIO SANITARIO

Comprende:

- Centro di Riabilitazione residenziale (60 posti letto) e un'attività di riabilitazione e terapia fisica ambulatoriale;
- RSA per anziani non autosufficienti (30 posti letto);
- RSD per disabili psico-fisici (30 posti letto).

Tutte le attività possono essere in convenzione con il SSN o in forma privata anche con mutue o assicurazioni.



5. Come contattarci

Principali recapiti telefonici

Telefono: 0573 - 1910206

Pagina web: www.fondazioneturati.it

eMail: diurnoanzianipistoia@fondazioneturati.it



[fondazionefilippoturati-onlus](#)



[fondazioneturati](#)



6. Come raggiungerci

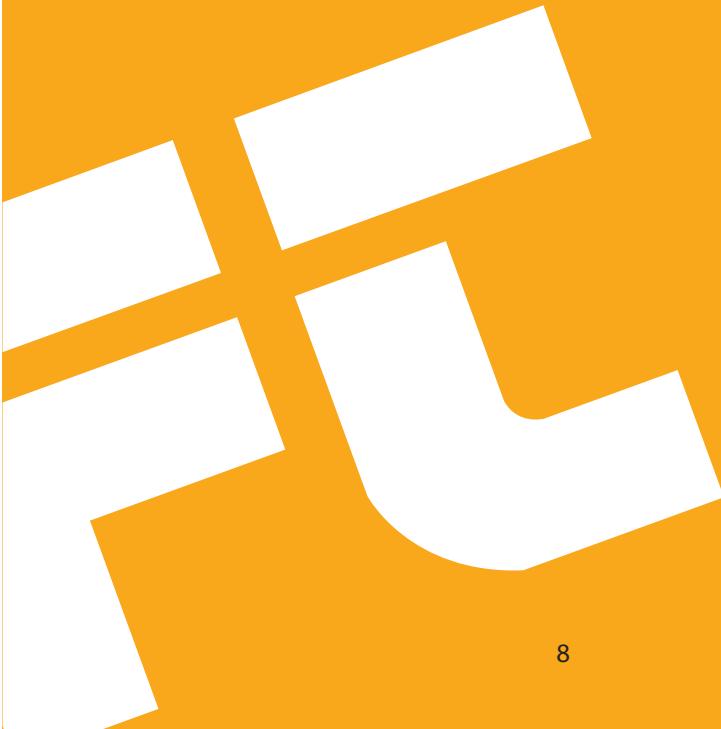
Il Centro Diurno è situato al piano 1° della struttura di proprietà della Fondazione Turati con ingresso in Via J. Melani n°1. L'accesso è garantito sia con una scala interna che attraverso un ascensore. Il Centro è raggiungibile sia con i mezzi pubblici (treno e autobus) che in auto:

- **in auto:** uscita A11 Pistoia, proseguire sull'raccordo per Abetone-Modena uscire a Pistoia Ovest proseguire per viale Adua girare a dx su via Panconi 41/c
- **in bus:** sul viale Adua a 30 metri dalla struttura vi è la fermata del bus N° 15
- **in treno:** dalla stazione di Pistoia si arriva alla nostra struttura con il Bus N° 15.

2

INFORMAZIONI UTILI SULLA STRUTURA

1. Presentazione della struttura
2. Modalità di accesso
3. Retta per la frequenza al Centro
4. Documenti necessari all'ingresso
5. Dimissioni



1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro garantirà l'apertura con orario 8.30 – 17.00 dal lunedì al sabato e potrà ospitare fino a n. 20 anziani. La struttura ad alta intensità assistenziale ed alta complessità organizzativa accoglierà persone con disabilità cognitivo comportamentale che, come previsto dal Regolamento 2R del 09.01.2018, possono avere anche un'età inferiore ai 65 anni in base a quanto indicato nel Piano di Assistenza Personalizzato (PAP).

La struttura risulta totalmente integrata nel tessuto sociale cittadino. Si sviluppa al primo piano dell'edificio raggiungibile con ascensore o con scala interna. Il centro dispone dei seguenti spazi:

- un locale di socializzazione, un'ampia zona soggiorno, un locale per attività motorie, uno dedicato al riposo, uno per le attività occupazionali e la sala pranzo;
- allo stesso piano si trovano i servizi igienici, uno di questi per disabili dotato di doccia ed altri locali dedicati ai servizi e alle funzioni amministrative.

In tutta la struttura a è presente la rete Wi-Fi.

Di fronte all'ingresso della struttura è disponibile un'area verde pubblica che verrà in parte allestita come giardino sensoriale fruibile dagli utenti del Centro e da tutta la cittadinanza.



2 Modalità di accesso

L'accesso al Centro può essere in forma convenzionata o privata.

In forma convenzionata, l'inserimento avviene tramite la richiesta da parte della Società della Salute, che si coordinerà con l'équipe del Centro al fine di verificare l'adeguatezza della persona e, in caso affermativo, inviare la documentazione necessaria.

Seguirà una fase di inserimento e di valutazione globale da parte degli operatori del Centro.

In forma privata occorre verificare che la persona sia adeguata al Centro, secondo i requisiti previsti dalla tipologia della struttura. Sarà poi necessario compilare la domanda di ammissione reperibile presso il Centro ed inviarla via mail o consegnarla direttamente al coordinatore. Successivamente verrà fissato un appuntamento con la famiglia e il futuro ospite per l'eventuale inserimento. Le dimissioni, in caso di accesso convenzionato, sono sempre concordate con i Servizi territoriali, con l'ospite e/o con chi lo rappresenta legalmente.





3 Retta per la frequenza al Centro

La retta giornaliera in convenzione e privata comprende tutti i servizi necessari a garantire la permanenza diurna dell'ospite all'interno del Centro, ovvero l'igiene alla persona, la somministrazione della terapia prescritta dal Medico di Medicina Generale (MMG), attività di socializzazione, animazione e riabilitative. È compreso nella retta il servizio di ristorazione: merenda mattutina, pranzo e spuntino pomeridiano. È a carico dei familiari la fornitura dei farmaci e, se necessari, degli eventuali presidi (presidi per l'assorbenza, cuscini antidecubito, carrozzine, deambulatori, rollator, ...)

La retta per gli ospiti che frequentano il Centro in convenzione sarà quella stabilita dalla normativa regionale vigente, che prevede una quota sanitaria di € 41,12 a carico della ASL ed una quota sociale di € 48,00 che varia in base al loro ISEE e alle condizioni socio economiche.

Per gli ospiti che accedono in forma privata, il Centro applica una retta pari a:

- 90€ per l'intera giornata: 08.30 – 17.00
- 50€ mezza giornata con il pranzo: 08.30 – 13.30/14.00
- 44€ mezza giornata senza pranzo: 08.30 – 12.30 o 13.00 – 17.00.

Il coordinatore del Centro è a disposizione per dare informazioni.

Entro il giorno 10 del mese deve essere saldato l'importo della retta del mese precedente. L'importo della retta può essere corrisposto tramite bonifico bancario.

Al momento del pagamento sarà inviata la fattura quietanzata.



4 Documenti necessari all'ingresso

Al momento dell'accesso in struttura sono necessari i seguenti documenti:

- impegnativa convalidata dalla ASL (solo in caso di accesso convenzionato);
 - fotocopia di un documento di riconoscimento valido;
- fotocopia della tessera sanitaria;
- fotocopia di eventuale certificato d'invalidità;
- eventuale fotocopia della documentazione sanitaria utile.



5 Dimissioni

Le dimissioni, in caso di accesso convenzionato, sono sempre concordate con i Servizi territoriali, con l'ospite e/o con chi lo rappresenta legalmente. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

In caso di accesso in forma privata, le dimissioni devono essere comunicate con almeno 15 giorni di anticipo rispetto alla data stabilita. La dimissione degli ospiti può avvenire:

- mancata frequentazione del Centro, senza giustificati motivi, da più di 10 giorni;
- aggravamento delle condizioni cliniche che richiedano un impegno assistenziale non compatibile con il servizio erogato dal Centro;
- mancato pagamento della retta mensile.

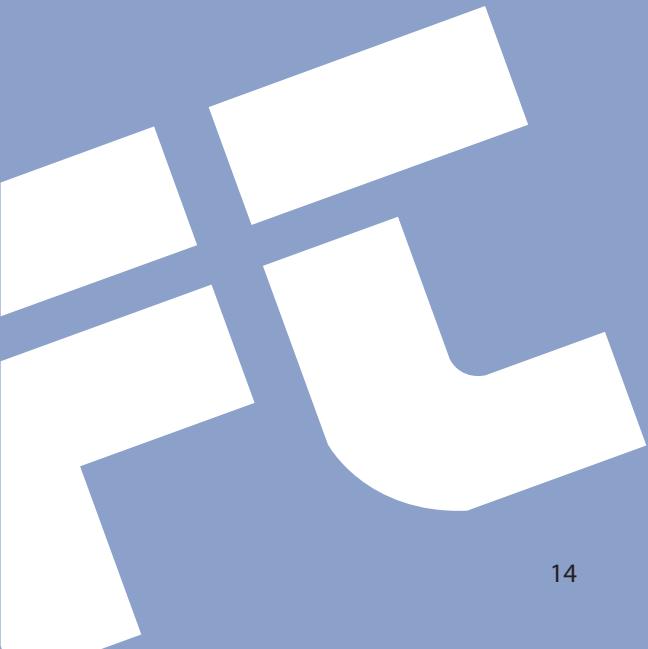
Il tempo è relativo, il suo
unico valore è dato da ciò
che noi facciamo mentre
sta passando.

A. Einstein



3 VITA IN STRUTTURA

1. Chi si prende cura di Voi
2. Come si svolge la giornata
3. Le nostre attività
4. I nostri obiettivi
5. Come parlare con noi
6. Servizio ristorazione





1. Chi si prende cura di Voi

Tutti gli operatori che operano nel Centro sono dotati della qualifica professionale richiesta per il loro ruolo.



2. Come si svolge la giornata

La giornata all'interno del Centro è caratterizzata da ritmi quotidiani che rispecchiano le necessarie regole organizzative della vita comunitaria.

- 8.30 – 9.30 apertura Centro e accoglienza ospiti
- 9.30 – 10.00 merenda mattutina
- 10.00 – 12.30 attività programmate, socializzazione, laboratori e attività riabilitativa
- 12.30 – 13.30 pranzo
- 13.30 – 14.00 momento libero per relax
- 14.00 – 15.30 attività programmate, socializzazione, uscite e laboratori
- 15.30 - 16.00 merenda
- 16.00 – 17.00 attività programmate e momento libero prima del rientro al domicilio

Il Centro si impegna ad operare in collegamento con le realtà che insistono sul territorio. Favorisce la partecipazione degli ospiti, compatibilmente con il loro profilo, ad iniziative sociali, di tempo libero e culturali attivate nella zona.



3. Le nostre attività

Tutte le attività svolte sono gestite tramite specifici progetti individualizzati elaborati dall'équipe del Centro condivisi con la persona interessata, quando possibile, o con i suoi familiari, al fine di:

- mantenere e valorizzare le capacità personali residue;
- contribuire a conservare la socialità con la comunità di riferimento;
- promuovere e garantire il benessere della persona.



Ritrovare e vivere il calore
di un ambiente familiare
per sentirsi come a casa.



4. I nostri obiettivi

- Offrire agli ospiti del Centro un aiuto per mantenere le proprie capacità;
- offrire un sostegno alle famiglie;
- favorire occasioni di socializzazione e di integrazione, sviluppando iniziative legate alla partecipazione e organizzazione di eventi;
- promuovere una cultura di inclusione che eviti pregiudizi nei confronti della disabilità e degli anziani.



5. Come parlare con noi

La persona a cui far riferimento per ricevere chiarimenti o dare informazioni è il coordinatore del Centro.



6. Servizio ristorazione

Il servizio di ristorazione è fornito da una ditta esterna. Il menù si articola su 6 giorni per 4 settimane e prevede l'adozione di diete particolari anche in base alle necessità dell'ospite.

I pasti saranno sporzionati dal personale che sarà in possesso di adeguata certificazione HACCP e immediatamente portati in sala pranzo per la consumazione.

La consultazione del menu sarà possibile nella bacheca del Centro.

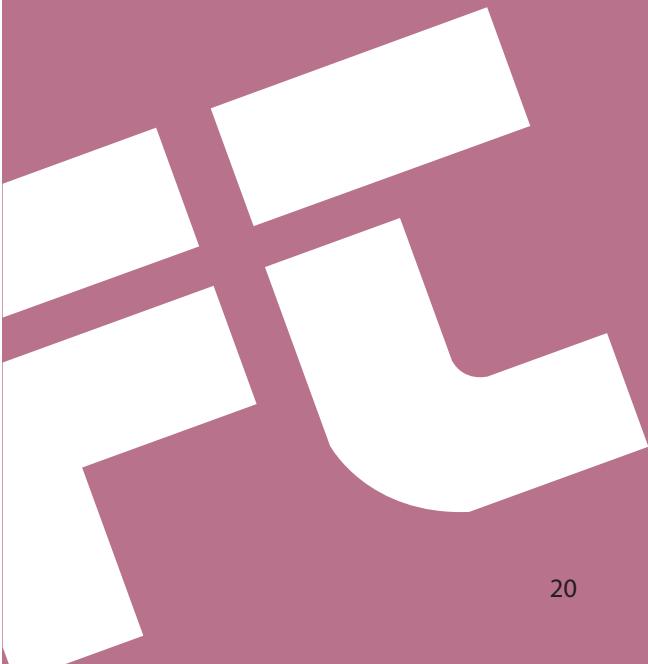
4 DIRITTI DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI

- Diritto al consenso: gli utenti, i loro familiari e/o tutori legali hanno pieno diritto di ricevere da parte del personale tutti i chiarimenti che ritengono opportuni.
- Diritto alla riservatezza: all'ingresso in struttura, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili, secondo quanto disposto dal D.lgs. 196/03 e successive modifiche ed integrazioni (Testo Unico sulla Privacy). È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la permanenza al Centro Diurno. Le informazioni sanitarie saranno fornite soltanto ai referenti indicati.
- Diritto al rispetto della dignità.
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza.
- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti.
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata e facilmente accessibile.
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione, ad essere rassicurato, ad esprimere il consenso e a ricevere un intervento efficace ed appropriato.

- Diritto della famiglia ad essere informata e rassicurata, entro i limiti consentiti dalla privacy e dalla volontà dell’utente.
- Diritto al reclamo: possibilità di formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta sia verbale.
- Diritto alla trasparenza.
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato.

5 QUALITÀ E TUTELA

1. Qualità e sicurezza delle cure
 - 1.1. Impegni e programmi sulla qualità del servizio
2. Standard qualità
3. Indagine sul grado di soddisfazione
4. Reclami



1. Qualità e sicurezza delle cure

Come espresso nella Mission aziendale, tutte le strutture della Fondazione si impegnano a fornire prestazioni basate sulla qualità e la sicurezza delle cure per dare un valore aggiunto a chi è curato e a chi cura. Gli strumenti della qualità possono essere sintetizzati nei seguenti aspetti: miglioramento continuo, disponibilità di sistemi di valutazione, centralità della persona e coinvolgimento di tutto il personale. La Fondazione dispone, a livello aziendale, di un'area qualità e sicurezza delle cure che promuove e coordina le attività volte al miglioramento continuo della qualità delle cure ed alla tutela della sicurezza dell'utente in tutte le sue strutture.

1.1 Impegni e programmi sulla qualità del servizio

Sono esempio del nostro impegno:

- L'adozione di un Modello Organizzativo 231 con la nomina di un Organismo di Controllo (odc@fondazioneturati.it) autonomo, dotato di effettivi poteri: vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo, contabile e sul suo concreto funzionamento;
- l'attestazione dei requisiti richiesti dall'Accreditamento Istituzionale.

2. Standard di qualità

Alla base di un sistema di gestione della qualità e sicurezza, vi è un sistema di misurazione che permette secondo la logica del miglioramento continuo di analizzare i dati rilevati ed adottare opportune azioni di miglioramento. L'accreditamento Istituzionale è un importante strumento di lavoro che permette di mantenere costante il monitoraggio delle attività in particolar modo relativamente alla qualità organizzativa, alla qualità assistenziale e a quella relazionale.

3. Indagine sul grado di soddisfazione

Con frequenza annuale, il referente Qualità analizza le risposte fornite ai questionari da parte degli utenti o dei loro familiari e le sottopone all'attenzione della Direzione. In questo modo è possibile individuare i servizi nei quali si rileva una minore soddisfazione e provvedere alla pianificazione di azioni di miglioramento condivise anche con i familiari.

4. Suggerimenti, reclami e apprezzamenti

Ogni residente o un suo familiare ha la possibilità di segnalare eventuali disservizi o presentare reclami, apprezzamenti o proposte inviando una mail a urp@fondazioneturati.it. Le vostre segnalazioni saranno esaminate e valutate dal responsabile dell'ufficio relazioni con il pubblico URP. Alle vostre segnalazioni seguirà una risposta entro 30 giorni dalla ricezione della stessa.



5 PRIVACY

La Fondazione si è adeguata alla normativa del GDPR (General Data Protection Regulation), mediante l'analisi del rischio privacy nell'ambito dei processi aziendali, l'implementazione delle misure di sicurezza, la nomina di un DPO (dpo@fondazioneturati.it), l'adozione della necessaria documentazione (informative, atti di nomina di incaricati e responsabili, procedure, registri, etc.).



Notes



Fondazione
Filippo Turati Onlus

Via J. Melani, 1 - 51100 Pistoia - Tel. 0573 1910206
eMail: diurnoanzianipistoia@fondazioneturati.it

Direzione: Via Fiorentina, 136 - 51100 Pistoia
Tel. 0573 976143 - Fax 0573 368030
info@fondazioneturati.it - www.fondazioneturati.it

