



## **Società della Salute del Mugello**

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

# **Carta dei Servizi Semiresidenziali per le persone anziane**

# **Centro “Le Cento Primavera” di Dicomano**

Aggiornata a Giugno 2020



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

### Principi informativi del servizio

Il Servizio, a carattere zonale, è autorizzato, come Centro semiresidenziale per anziani, ai sensi della deliberazione C.R.T. n. 228/98, dal Comune di Dicomano per un massimo di 12 posti.

E' ubicato a Dicomano in Via Matteotti n. 8 (tel./fax n.055838244), in ambienti con accesso ai disabili ed è composto da: una sala soggiorno, una sala pranzo con angolo sporzionamento, un ambulatorio geriatrico, una sala per attività laboratoriali, tre bagni, di cui uno per il bagno assistito, un spogliatoio per gli operatori e uno spazio esterno attrezzato.

Il servizio è gestito dalla Società della Salute del Mugello, su delega dei Comuni della zona socio-sanitaria Mugello (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, San Piero a Sieve, Scarperia, Vicchio).

La Società della Salute Mugello, dopo un periodo di sperimentazione, si è costituita in data 23 dicembre 2009, ai sensi della legge della Regione Toscana n. 40/2005 e s.m.i..

Nel suo operare la SdS Mugello si ispira ai seguenti principi: rispetto della dignità e della centralità della persona, imparzialità, partecipazione, trasparenza, uguaglianza e privacy.

Uno degli obiettivi principali della SdS è quello dell'integrazione dei servizi socio sanitari, in modo tale da considerare l'individuo nella sua interezza, rispondendo ai suoi bisogni attraverso progetti assistenziali personalizzati.

Per quanto riguarda la popolazione degli anziani, nel rispetto della legge regionale n.66/2008, di istituzione del fondo sulla non autosufficienza, la SdS si pone l'obiettivo di valorizzare tali persone anziane, come risorsa della società, favorendone, per quanto possibile, la permanenza nel proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza.

La SdS Mugello intende sostenere, in ordine all'effettivo esercizio di diritti, le persone anziane e le loro famiglie per quanto riguarda:

- il riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- il sostegno alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona non autosufficiente;
- la compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti e sulle modalità di erogazione delle prestazioni;
- l'organizzazione di una rete di servizi per sostenere l'autonomia delle persone;
- l'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- la certezza di un'equa contribuzione al costo dei servizi.



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

Il servizio di Centro Diurno realizza attività di assistenza, cura e tutela, tramite una progettazione personalizzata (P.A.P. – piano assistenziale personalizzato), con la previsione di attività assistenziali che possono essere svolte, laddove possibile, sulla base delle capacità fisiche dell'anziano, senza l'aiuto del personale (es. spostamenti all'interno degli spazi della struttura, utilizzo di scale, di servizi igienici, ecc.....), nell'ambito delle attività più generali che coinvolgono la vita comunitaria. Le attività di cura e di assistenza, al fine di garantire la tutela fisica degli ospiti, tengono conto delle specifiche patologie e dei singoli disturbi comportamentali. Gli impegni della presente Carta sono applicati anche da parte del gestore del servizio individuato tramite gara pubblica.

### **Informazioni per l'accesso e la fruizione del servizio Organizzazione ed erogazione**

#### **Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione**

##### **Caratteristiche delle prestazioni**

Sono garantite le seguenti prestazioni:

- assistenza e aiuto alla persona: igiene e pulizia dell'ospite, bagno assistito almeno una volta la settimana, costante attenzione ai bisogni dell'ospite;
- servizio di animazione: programma di animazione, riferito alle specifiche caratteristiche personali, alle capacità residue, ai bisogni ed agli interessi degli ospiti, in stretta relazione con le risorse e le attività del territorio;
- servizi infermieristici: somministrazione di farmaci prescritti ed esecuzione dei trattamenti ordinati dai medici; sorveglianza e controllo delle diete; rilevazione delle condizioni generali del paziente;
- servizi riabilitativi di mantenimento e recupero: presenza, presso il Centro, di un terapeuta della riabilitazione per due ore a settimana;
- servizi di orientamento e supporto socio-sanitario alle famiglie, in relazione alle condizioni dei congiunti ospitati nel centro: presenza, presso il Centro, di un geriatra per un'ora la settimana;
- somministrazione dei pasti: acquisto pasti dalla mensa scolastica del Comune di Dicomano;
- trasporto degli utenti: accompagnamento dal domicilio al Centro e viceversa; eventuali uscite programmate.

Per la valutazione delle attività erogate nel Centro Diurno viene utilizzato, da parte del soggetto gestore, un Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e rispondente ai requisiti del Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Il sistema prevede procedure, protocolli e strumenti specifici necessari all'erogazione del servizio ed alla sua verifica nelle seguenti fasi di erogazione:



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

- Pianificazione ed Organizzazione
- Programmazione Attività
- Inserimento dell'utente
- Gestione dell'utente
- Monitoraggio

La verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti si ha, inoltre, tramite il monitoraggio degli Indicatori e le indagini di Soddisfazione della committenza e dell'utenza.

### Modalità di accesso

Il Centro è rivolto a soggetti ultrasessantacinquenni, parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti, residenti nel territorio della SdS Mugello, per i quali la Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) abbia effettuato la valutazione del bisogno, secondo gli indici definiti dalla normativa regionale, prevedendo, nel Piano di Assistenza Personalizzato (PAP), l'ingresso nella struttura semiresidenziale "Le Cento primavere".

Per accedere al Centro occorre in primo luogo rivolgersi agli sportelli sociali/Punti Insieme nel Comune di residenza. Nel caso di anziani non autosufficienti, occorre sottoscrivere il Piano assistenziale personalizzato, redatto dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) e concordato con la persona e/o la famiglia con l'indicazione dell'inserimento nel Centro e la specifica dei giorni e dell'orario. Per gli anziani parzialmente non autosufficienti, l'inserimento è stabilito dalla Commissione territoriale di assistenza, su proposta dell'assistente sociale di riferimento.

### Orari e tempi di erogazione

Orario di apertura del Centro: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 16,00, il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 14,00.

Orario di chiusura: il sabato e i giorni festivi; due settimane nel periodo estivo e due settimane normalmente coincidenti con le chiusure scolastiche per le vacanze natalizie e pasquali.

Il soggetto gestore garantisce il trasporto dall'abitazione alla sede del Centro e viceversa, nel rispetto degli orari di apertura del Centro stesso.

E' prevista la possibilità di inserimenti part-time, senza fruizione del pasto e soltanto per alcuni giorni alla settimana.



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

### Giornata tipo

Fascia oraria	Attività previste
Ore 8,00-9,00	Trasporto degli ospiti al Centro
Ore 9,00-9,30	Arrivo degli ospiti/ colazione
Ore 9,30-11,30	Assistenza alla persona (compreso bagno assistito), attività di socializzazione e animazione
Ore 11,30- 13,00	Preparazione degli ospiti per il pranzo e consumazione del pranzo
Ore 13,00- 14,00	Riposo post pranzo
Ore 14,00-15,45	Assistenza alla persona, attività di socializzazione e animazione. Merenda ore 15,30
Ore 15,45-16,00	Preparazione all'uscita e uscita
Ore 16,00-17,00	Accompagnamento a casa

### Tariffe delle prestazioni

L'assistito, ai sensi della normativa regionale e del Regolamento (Testo Unico) dei servizi sociali e socio- sanitari della SdS Mugello, approvato con deliberazione dell'Assemblea n. 28/2010, partecipa alla retta sociale sulla base del proprio ISEE estratto.

La retta sociale giornaliera 2011 ammonta a € 39,90

Sono esenti dal pagamento coloro che hanno un ISEE estratto inferiore al 125% della pensione minima INPS e pari, per il 2011, a € 7.595,74.

Pagano l'intera cifra coloro che hanno un ISEE estratto, riferito al solo assistito, uguale o superiore a 4 volte la pensione minima INPS e pari, per il 2011, a € 24.306,26.

Per coloro che hanno un ISEE compreso tra le due soglie si applica la seguente formula:



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

### (ISEE ESTRATTO ASSISTITO - SOGLIA ESENZIONE)

----- x RETTA SOCIALE  
(SOGLIA MASSIMA ISEE - SOGLIA MINIMA)

E' inoltre prevista una quota di € 20,00 mensili per l'accesso al servizio, salvo concessione di esonero da parte della commissione professionale territoriale (di norma con ISEE fino a €3.000,00, senza nessuna provvidenza legata allo stato di salute, in presenza di spese mediche non coperte dal SSN).

### Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi

Gli utenti per ogni informazione e/o reclamo sul servizio possono rivolgersi in primo luogo al responsabile del caso o assistente sociale di riferimento.

I reclami scritti devono essere indirizzati alla struttura semplice Alta integrazione e gestione dei servizi sociosanitari della SdS Mugello, Via Togliatti, 29 50032 Borgo San Lorenzo, oppure alla e-mail: [sds.mugello@asf.toscana.it](mailto:sds.mugello@asf.toscana.it).

Il responsabile della struttura Alta integrazione provvederà a visionare il reclamo, provvedere all'accertamento dei fatti segnalati e rispondere all'istanza di reclamo entro 30 giorni.

Il reclamo può essere inoltre comunicato al Coordinatore del servizio oppure alla Cooperativa gestore del servizio tramite telefono al n. 055/6507011 o fax n. 055/6506028 oppure alla mail [s.sanchez@arcacoop.it](mailto:s.sanchez@arcacoop.it).

### Informazioni generali del servizio

#### Assetto organizzativo interno

Il Centro è gestito da una cooperativa sociale, individuata a seguito di gara pubblica, che deve garantire l'espletamento di tutte le prestazioni indicate nei punti precedenti. L'attuale soggetto gestore è la Cooperativa Arca, il cui contratto di affidamento scade il 30 settembre 2013. E' garantita la presenza di un coordinatore del servizio con competenze nella gestione del personale e nell'organizzazione del lavoro nel settore dell'assistenza agli anziani. Il coordinatore svolge funzioni di referente organizzativo del Centro e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori e mantiene i collegamenti tra il Centro e i servizi socio-sanitari competenti.

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

##### - Procedure per la presa in carico

Dopo la valutazione in sede di UVM, con la definizione del progetto relativo al bisogno assistenziale, il responsabile del caso consegna all'assistito, o al referente familiare, il modulo di accettazione dell'ingresso nel Centro con l'impegno al pagamento della retta giornaliera, definita sulla base di quanto indicato al paragrafo "tariffa delle prestazioni" e comunicata in sede di UVM.

L'ingresso al Centro è subordinato alla restituzione del modulo firmato dall'assistito.

Il responsabile del caso concorda con il coordinatore della Cooperativa, gestore del Centro, le modalità e la data d'ingresso.



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

Il coordinatore del Centro compila la cartella personale dell'utente, acquisisce il consenso dell'utente per il trattamento dei dati personali, ai sensi del Dlgs. 196/2003, e, tramite le osservazioni effettuate dagli operatori e dai dati emergenti da apposite scale di valutazione, il gruppo interdisciplinare definisce gli obiettivi del Progetto individuale (P.I.) dell'ospite.

Secondo quanto previsto nel protocollo specifico, il P.I. riporta e definisce:

- Dati identificativi dell'utente.
- Identificazione del gruppo di lavoro.
- Informazioni relative all'utente (osservazioni, valutazioni, ecc. ...).
- Identificazione dei problemi rilevati.
- Identificazione degli obiettivi specifici indicando: descrizione obiettivo, azione, risultati attesi ed elementi di misurazione, data di inizio, frequenza di monitoraggio.

Il Progetto individuale viene presentato e condiviso con l'utente e con i familiari entro tre mesi dall'ingresso in struttura e verificato almeno una volta ogni sei mesi.

Il responsabile del caso rimane il punto di riferimento e supporto sia dell'assistito e dei suoi familiari sia degli operatori del Centro.

L'attività quotidiana, prevede una fase di programmazione che considera il livello delle abilità degli ospiti, basandosi sulle indicazioni fornite dal medico e specificate nei Progetti individuali. In particolare la programmazione delle attività tiene conto di:

- Eventuali sinergie del territorio
- Esigenze specifiche dei nuovi utenti inseriti
- Progetti di riferimento

La programmazione è decisa, in sede di riunione, dal coordinatore assieme all'èquipe e condivisa con gli ospiti mediante l'affissione in bacheca dello specifico programma settimanale delle attività. Periodicamente si svolgono attività di laboratorio pianificate e monitorate tramite la scheda attività/laboratorio.

Le attività di laboratorio vengono monitorate periodicamente ed è prevista l'osservazione degli utenti coinvolti nell'attività e l'annotazione di eventuali eventi significativi.

Il monitoraggio del servizio comprende l'analisi dei dati, le valutazioni e gli elementi che emergono durante l'erogazione del servizio e confronta tali risultati con gli standard definiti per ogni indicatore relativo alle Strutture semiresidenziali per persone anziane.

Gli standard prevedono una periodica revisione in base ai risultati raggiunti.

### *- Procedure per la gestione delle informazioni*

Le comunicazioni, relative al servizio nei confronti degli ospiti, avvengono attraverso il personale del soggetto gestore, il quale opera nel Centro anche per garantire un idoneo accompagnamento degli utenti in rapporto alle loro caratteristiche. Il trasporto a domicilio, in carico sempre al soggetto affidatario del servizio, consente un quotidiano scambio d'informazioni con i familiari dell'ospite.

Viene inoltre organizzata, almeno una volta l'anno, una riunione con i referenti della SdS, gli ospiti, i familiari e gli operatori.



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

### Personale

Il personale impiegato nel servizio, dipendente della Cooperativa affidataria del servizio stesso ha le seguenti caratteristiche:

- n.1 coordinatore del servizio part- time
- n. 3 operatori Socio sanitari (OSS), due a tempo pieno e uno part time
- n.1 animatore/educatore part- time
- n.1 medico geriatra 1 ora la settimana
- n.1 fisioterapista 2 ore la settimana
- n.1 infermiere 1 ora al giorno
- n.2 autisti per il trasporto
- n.2 accompagnatori per il trasporto
- n.1 addetto alle pulizie per 2 ore al giorno

### Tutela della privacy

La Cooperativa gestore del servizio è titolare del trattamento dei dati personali e sensibili, che deve trattarli e conservarli nel rispetto della normativa sulla privacy ed in particolare ad essere adempiente in riferimento agli obblighi imposti dal d.lgs. n. 196/2003 (c.d. codice della privacy).

Il personale è tenuto a non divulgare notizie, fatti e circostanze di cui è venuto a conoscenza nell'ambito delle attività svolte.

I dati sono affidati alla persona, espressamente individuata, che in base all'organizzazione della Struttura ha le funzioni di Titolare, ai sensi del codice di cui sopra, il quale ha l'obbligo di trattare i dati nel rispetto delle norme del codice stesso, delle altre norme in materia di protezione dei dati personali ed in particolare delle seguenti disposizioni:

- Il Titolare ha l'obbligo di trattare i dati in modo lecito e con correttezza; dotarsi di un'organizzazione interna atta a garantire che le operazioni di trattamento siano fatte da persone nominate per iscritto ed istruite, nonché il rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal Codice.
- I dati comunicati non potranno essere diffusi o comunicati a terzi salvo per operazioni che rientrano nell'attività stessa.
- I dati non devono essere manipolati illegittimamente; devono essere aggiornati; devono essere custoditi in maniera tale da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, di accesso non autorizzato o non conforme alle finalità del trattamento; possono essere trattati solo con mezzi informatici e cartacei e solo per le finalità di cui alla presente convenzione; devono essere trattati in modo da garantire all'interessato la tutela e l'esercizio dei suoi diritti previsti dal Codice; devono essere conservati nelle forme previste dal Codice stesso.
- La struttura garantisce il rispetto dei principi di: pertinenza, adeguatezza, completezza e non eccedenza, come previsti dal Codice.