



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORG SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

Aggiornato al 30/6/2011

Carta dei Servizi Semiresidenziali per le persone disabili

Centro di socializzazione “C.A.S.A ” di Sant’Agata

La presente carta del servizio, approvata con deliberazione della Giunta esecutiva SdS Mugello n.7 del 27.6.2011 è affissa all’interno del Centro e consegnata a ciascun utente al momento dell’ingresso nel servizio stesso. Rappresenta una parte della Carta dei Servizi della SdS Mugello che tratterà in modo esaustivo le modalità di accesso e la fruizione dei servizi erogati.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGO SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

Principi informatori del servizio

Il Servizio, a carattere zonale, è autorizzato come Centro semiresidenziale per disabili, ai sensi della deliberazione C.R.T. n. 228/98, dal Comune di Scarperia per un massimo di 16 posti.

E' ubicato a Sant'Agata (Scarperia) in Via della Pace,1 (tel./fax n.0558406151), in una palazzina con ampio giardino su quattro lati, attrezzato e recintato.

La palazzina è costituita da due piani. Al pianterreno: una sala pranzo con zona sporzionatura, una sala riposo, una sala per laboratorio informatica e un altro ambiente polifunzionale, un bagno e ascensore. Al primo piano tre sale per laboratori e attività espressive, oltre servizi. Il piano seminterrato è adibito a deposito materiali.

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 rispetto della privacy.

Uno degli obiettivi principali della SdS è quello dell'integrazione dei servizi sociali e 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 disabile, nel rispetto della legge regionale n.41/2005 e n.66/2008 di istituzione del fondo sulla non autosufficienza, ha l'obiettivo di valorizzare la persona disabile, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza, attraverso servizi appropriati.

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

- il riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- il sostegno necessario alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona non autosufficiente;
- l'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- l'organizzazione di una rete di servizi per sostenere l'autonomia delle persone
- l'equa contribuzione al costo dei servizi.

Il Centro di socializzazione "C.A.S.A" ha le seguenti finalità:

- offrire interventi personalizzati assistenziali, di socializzazione, educativi, abilitativi, riabilitativi e di mantenimento, volti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, facendo leva sulle potenzialità e capacità dell'utente;
- sostenere la famiglia per favorire la permanenza dell'utente al suo interno;
- favorire l'integrazione nel contesto sociale esterno.

Il Centro, all'interno dell'offerta di servizi rivolti alla disabilità nel territorio della SdS Mugello,



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORG SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

vuole rivestire caratteristiche prevalentemente a carattere educativo, pur restando importanti comunque quelle a carattere assistenziale.

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

Tutte le attività sono finalizzate all'adattamento della persona al proprio deficit, al mantenimento delle capacità residue, alla socializzazione, all'ampliamento della vita di relazione.

Tipologia delle prestazioni garantite:

- prestazioni a carattere educativo e socio-riabilitativo, di recupero e di mantenimento;
- prestazioni assistenziali e tutelari;
- somministrazione dei pasti con acquisto degli stessi dalla mensa scolastica del Comune di Scarperia;
- trasporto degli utenti e accompagnamento dal domicilio al Centro e viceversa (con trasporto collettivo tramite Associazioni di volontariato in convenzione con SdS Mugello) ed in eventuali uscite programmate (a cura della Cooperativa gestore del servizio).

Per la valutazione delle attività erogate nel centro Diurno viene utilizzato dal soggetto gestore, il 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:

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

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

Modalità di accesso

Il Centro è rivolto a soggetti di età superiore ai 16 anni che abbiano assolto l'obbligo scolastico, con handicap riconosciuto ai sensi della legge n. 104/1992, di tipo fisico, sensoriale, psichico o misto, le cui disabilità rendano impraticabili percorsi scolastici, formativi o lavorativi.

L'età limite per i nuovi ingressi è quella di 35 anni e quella massima per la permanenza è di 55 anni, con la possibilità di prevedere innalzamenti di tali soglie in considerazione di situazioni particolari.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGO SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

Per accedere al Centro occorre rivolgersi agli sportelli sociali/Punti Insieme nel Comune di residenza per l'avvio della presa in carico. L'inserimento è stabilito dalla Commissione territoriale di assistenza, previa valutazione e conseguente progetto individualizzato da parte della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) concordato con la persona e/o la famiglia. Il progetto deve contenere gli obiettivi, le azioni, la data della verifica, che deve essere programmata al massimo entro un anno dalla data del Progetto assistenziale personalizzato (PAP).

L'attuazione dell'inserimento in struttura è sempre preceduta da un confronto tra l'assistente sociale di riferimento, l'educatore professionale ASL referente per i Centri semiresidenziali e il referente della struttura stessa, al fine di una valutazione congiunta sull'appropriatezza del nuovo inserimento all'interno del gruppo esistente, secondo le indicazioni previste nel Progetto individualizzato.

Orari e tempi di erogazione

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

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.

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

Giornata tipo

Fascia oraria	Attività previste
Ore 9,00-9,30	Accoglienza degli ospiti/ colazione
Ore 9,30-11,30	Realizzazione di attività e laboratori, 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 e attività libere
Ore 14,00-15,45	Attività ricreative, proiezioni film ecc.
Ore 15,45-16,00	Preparazione all'uscita e uscita

Tariffe delle prestazioni

E' prevista una quota di accesso al servizio mensa pari ad € 3,00 a pasto. Il trasporto verso il centro prevede una quota di accesso al servizio pari ad €60,00 comprensiva del viaggio di andata e ritorno, indipendentemente dalla percorrenza, dall'ISEE e dall'effettiva presenza. Invece per il servizio di solo andata o solo ritorno la quota fissa mensile è di € 40,00. La quota è ridotta se il progetto individualizzato prevede una minore frequenza rispetto ai giorni d'apertura del Centro.

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 all'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.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORG SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: 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.

Informazioni generali sul 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 affidatario è il Consorzio Metropoli ONLUS che ha individuato la Cooperativa Arca per la gestione. Il contratto di affidamento scade il 30 settembre 2013. E' garantita la presenza di un coordinatore del servizio con competenze nella gestione del personale e dell'organizzazione del lavoro nel settore della disabilità. 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 UVM con la definizione del progetto relativo al bisogno, il responsabile del caso, individuato in sede di UVM, si mette in contatto con il referente della struttura per definire le modalità d'inserimento, sulla base del Progetto individualizzato.

L'assistente sociale di riferimento formalizza la proposta d'inserimento in sede di Commissione territoriale di assistenza, dopo la verifica della compatibilità economica con la responsabile della Struttura Alta integrazione e gestione dei servizi sociosanitari della SdS Mugello.

Il coordinatore del Centro compila la cartella personale dell'utente, acquisisce il consenso dell'utente per il trattamento dei dati ai sensi del D.lgs. 196/2003 e, tramite le osservazioni effettuate dagli operatori, 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 riportando: descrizione obiettivo, azione, risultati attesi ed elementi di misurazione, data di inizio, frequenza di monitoraggio.

Il Piano individuale viene presentato e condiviso con l'utente, i familiari e gli operatori sociosanitari di riferimento, entro tre mesi dall'ingresso in struttura. Successivamente sono previste di norma verifiche semestrali.

L'Assistente sociale rimane il punto di riferimento e supporto sia dell'assistito e dei suoi familiari sia degli operatori del Centro.

L'educatore professionale referente per i Centri cura la fase iniziale di osservazione dell'inserimento con presenze presso il Centro.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGO SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

L'attività quotidiana eseguita nel servizio prevede una fase di programmazione che tenga in considerazione il livello delle abilità degli ospiti basandosi sulle indicazioni del P.I.. In particolare gli operatori provvedono ad effettuare la programmazione delle attività tenendo 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'équipe e viene condivisa con gli ospiti mediante l'affissione in bacheca di specifico programma settimanale delle attività.

Periodicamente si svolgono attività di laboratorio pianificate e monitorate tramite la scheda attività/laboratorio; è prevista l'osservazione degli utenti coinvolti nell'attività e l'annotazione di eventuali eventi significativi..

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

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 che opera nel Centro.

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

Personale impiegato nel servizio

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

- n.1 coordinatore del servizio part-time
- n. 1 operatore Socio sanitario (OSS), a tempo pieno
- n.1 animatore/educatore a tempo pieno
- n.1 educatore professionale part- time
- n.1 addetto alle pulizie per due ore al giorno
- n.1 dipendente del Comune di Scarperia a tempo pieno per attività laboratoriali specifiche.

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



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO

Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: sds.mugello@asf.toscana.it

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.