



**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)

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

# **Centro di socializzazione “Arlecchino” di Marradi**

**Aggiornata al 02/12/2022**

**La presente Carta del Servizio è affissa all'interno del Centro diurno Arlecchino e consegnata a ciascun utente al momento dell'ingresso nel servizio stesso e in occasione di ogni aggiornamento. 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 (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)

## Cap.1: 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 Marradi con autorizzazione n.1/2008, per un massimo di 10/11 posti in compresenza.

E' ubicato a Marradi in Piazzale G. Mini, 1 (tel.0558045940), in una palazzina con giardino attrezzato. Il Centro è situato a pianterreno e consta dei seguenti locali: sala pranzo con zona sporzionatura, sala riposo e attività ricreative, sala per laboratori manuali, due bagni attrezzati per disabili e ambienti per gli operatori.

Il servizio è gestito dalla Società della Salute del Mugello, su delega dei Comuni della zona socio-sanitaria (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Scarperia e San Piero a Sieve, Vicchio) e affidato, in base a determinazione Estar a seguito di "Appalto specifico n. 9 SdS Mugello – Servizi socio-assistenziali presso il Centro di Socializzazione Area disabilità Arlecchino", a Co.M.E.S. Cooperativa Sociale Onlus.

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

Uno degli obiettivi principali della SdS è quello dell'integrazione dei servizi socio sanitari e sociali, in modo da considerare la persona 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, intesa come risorsa della società, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza.

La SdS Mugello intende sostenere le persone disabili e le loro famiglie in ordine all'effettivo esercizio di diritti 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;
- un'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- un'equa contribuzione al costo dei servizi.

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.

Il Centro di socializzazione "Arlecchino" 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.



## **Società della Salute del Mugello**

**C.F. e P. IVA 05517830484**

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORG SAN LORENZO (FI)

Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)

Il Centro, all'interno dell'offerta di servizi rivolti alla disabilità nel territorio della SdS Mugello, ha, per la sua ubicazione, una vocazione prevalentemente territoriale e fornisce a favore degli utenti

- un SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA comprensivo di tutte le attività di assistenza tutelare, igiene e pulizia della persona, eventualmente cambio di indumenti personali degli ospiti, preparazione di colazioni e merende, sporzionatura e somministrazione dei pasti, assistenza nell'assunzione del cibo, supporto al personale di animazione per favorire la partecipazione dell'utente alle attività previste nel progetto individuale,
- un SERVIZIO DI ANIMAZIONE ED ATTIVITA' OCCUPAZIONALI: attività ricreative, di socializzazione ed occupazionali.

La struttura promuove un clima confortevole nei confronti degli utenti del servizio, ma nonostante ciò possono comunque verificarsi giornate più rumorose di altre. La gestione dei rumori molesti è posta alla base di ogni singola attività nel pieno rispetto della sensibilità al rumore di ognuno, limitando i rumori che potrebbero infastidire gli utenti. Le attività come la visione della televisione e del computer così come l'ascolto di musica vengono svolte a volume tale da non infastidire gli utenti che non partecipano alla stessa attività.

### **INFORMAZIONI PER L'ACCESSO e la fruizione del servizio**

#### **Cap.2: Organizzazione e erogazione**

##### **a) 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 Cooperativa COM.I.L., che fornisce i pasti alla mensa scolastica del Comune di Marradi
- trasporto degli utenti e accompagnamento dal domicilio al Centro e viceversa ed in eventuali uscite programmate.

Per la valutazione delle attività erogate nel centro Diurno viene utilizzato dal soggetto gestore, il proprio Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 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 specifiche procedure, protocolli e strumenti per l'erogazione e la verifica nelle diverse fasi di erogazione:

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



## 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)

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 la permanenza è di 65 anni, con la possibilità di prevedere innalzamenti di tali soglie in considerazione di situazioni particolari o di indicazioni specifiche contenute nei progetti individualizzati.

Per accedere al Centro occorre rivolgersi presso gli sportelli sociali/Punti insieme del Comune di residenza. L'inserimento è stabilito dalla Commissione territoriale di assistenza, su proposta dell'assistente sociale di riferimento e valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)

### Orari e tempi di erogazione

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

Chiusura il sabato e i giorni festivi, oltre a 2 settimane nel periodo estivo e 2 settimane normalmente coincidenti con le chiusure scolastiche per le vacanze natalizie.

### Giornata tipo

Orario	Attività previste
Ore 8.30	partenza pulmino per trasporto utenti dal domicilio al Centro effettuato da un'educatrice ed un Adb/Oss dell'équipe
Ore 9,00	accoglienza ospiti
Ore 9,15	colazione: preparata a turno da operatori e ospiti, scandisce l'avvio della giornata
Ore 10,00	laboratori/attività secondo programma, realizzati a piccoli gruppi organizzati in base a competenze ed abilità
Ore 12,00	pranzo preparato e trasportato dalla locale mensa centralizzata, è il momento in cui il gruppo si riunisce
Ore 13,00	Igiene degli ospiti gli utenti con maggiori difficoltà motorie vengono accompagnati e supportati dagli Adb/Oss
Ore 14,00	animazione/attività libera: giochi di gruppo, visione di film, lettura; al venerdì discussione di gruppo sul programma attività settimanale
Ore 16,00	uscita - partenza pulmino per trasporto ospiti verso domicilio
Ore 16,30	rientro pulmino in sede



**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)

### **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@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it).

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

Il reclamo può essere inoltre comunicato alla Coordinatrice del servizio, Sig.ra Naldoni Daniela o trasmesso alla CO.M.E.S. Cooperativa Sociale Onlus, attuale gestore del servizio, tramite telefono al n. 055/8042137 o fax 055/8042051 oppure per mail [daniela@comes.marradi.it](mailto:daniela@comes.marradi.it), anche attraverso la modulistica disponibile presso il servizio

## **Capo 3: INFORMAZIONI GENERALI DEL SERVIZIO**

### **- Assetto organizzativo interno**

Il Centro è gestito dalla Co.M.E.S. Cooperativa Sociale Onlus, individuata a seguito di gara pubblica, che deve garantire l'espletamento di tutte le prestazioni indicate nei punti precedenti. E' garantita la presenza di un coordinatore del servizio con competenze nella gestione di personale e organizzazione del lavoro nel settore della disabilità. Ha funzioni di referente organizzativo del Centro e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori. Tiene 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/UVH 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 che gestisce il Centro le modalità e la data d'ingresso.

Gli educatori del Centro compilano la cartella personale dell'utente, acquisiscono il consenso dell'utente per il trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e tramite le osservazioni



**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)

effettuate definiscono, in accordo con il coordinatore del Centro, gli obiettivi del Progetto Individuale dell'ospite.

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

L'Assistente sociale rimane il punto di riferimento del progetto globale della persona e supporto sia dell'assistito e la sua famiglia sia degli operatori del Centro.

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 modo gli operatori provvedono ad effettuare la programmazione delle attività che 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'equipe e viene condivisa con gli ospiti e riportata settimanalmente su una lavagna.

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 di norma o in forma scritta o attraverso il personale del soggetto gestore che opera nel Centro. Il trasporto a domicilio, in carico sempre al soggetto affidatario del servizio, consente anche un quotidiano scambio d'informazioni con i familiari dell'ospite.

Il coordinatore del Centro è comunque a disposizione delle famiglie una volta la settimana, di norma il giovedì mattina dalle 9.30 alle 12.00, presso gli uffici amministrativi della Cooperativa per attività d'informazione e supporto nell'espletazione di adempimenti amministrativi riguardanti l'ospite.

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

#### - *Dimissioni*

Le dimissioni dal Centro, devono essere decise in sede di UVM e possono avvenire per i seguenti motivi:

- rinuncia scritta dell'utente e/o della famiglia;
- prolungate ed ingiustificate assenze dell'utente, segnalate formalmente dal Centro al Responsabile del caso;
- modifica dei bisogni, valutata in sede di UVM, che determina l'inadeguatezza del Centro alle nuove necessità dell'utente;
- trasferimento di residenza in Comuni diversi dall'ambito territoriale della SdS Mugello.

#### **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
- n. 2 addetti all'assistenza (OSA/ADB/OSS), part time
- n. 2 educatori, part time



## **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)

### **Tutela della privacy**

La Società della Salute del Mugello in qualità di titolare del trattamento dei dati personali ha nominato Co.M.E.S. Cooperativa Sociale Onlus, soggetto gestore del servizio, come Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679 (GDPR).

La Cooperativa Sociale Co.M.E.S. quale Responsabile del trattamento dei dati personali dei quali entra in possesso o ai quali potrà comunque accedere nello svolgimento delle attività necessarie per la gestione del servizio, garantisce la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che assume in relazione alle disposizioni normative, impegnandosi a procedere al trattamento dei dati personali nel rispetto delle istruzioni ricevute dalla SdS.

La Cooperativa Sociale Co.M.E.S. garantisce inoltre il possesso dei requisiti di conoscenza specialistica, affidabilità e risorse idonee a mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate affinché il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalla normativa vigente e dalla prassi in materia per la garanzia di tutela dei diritti degli interessati.