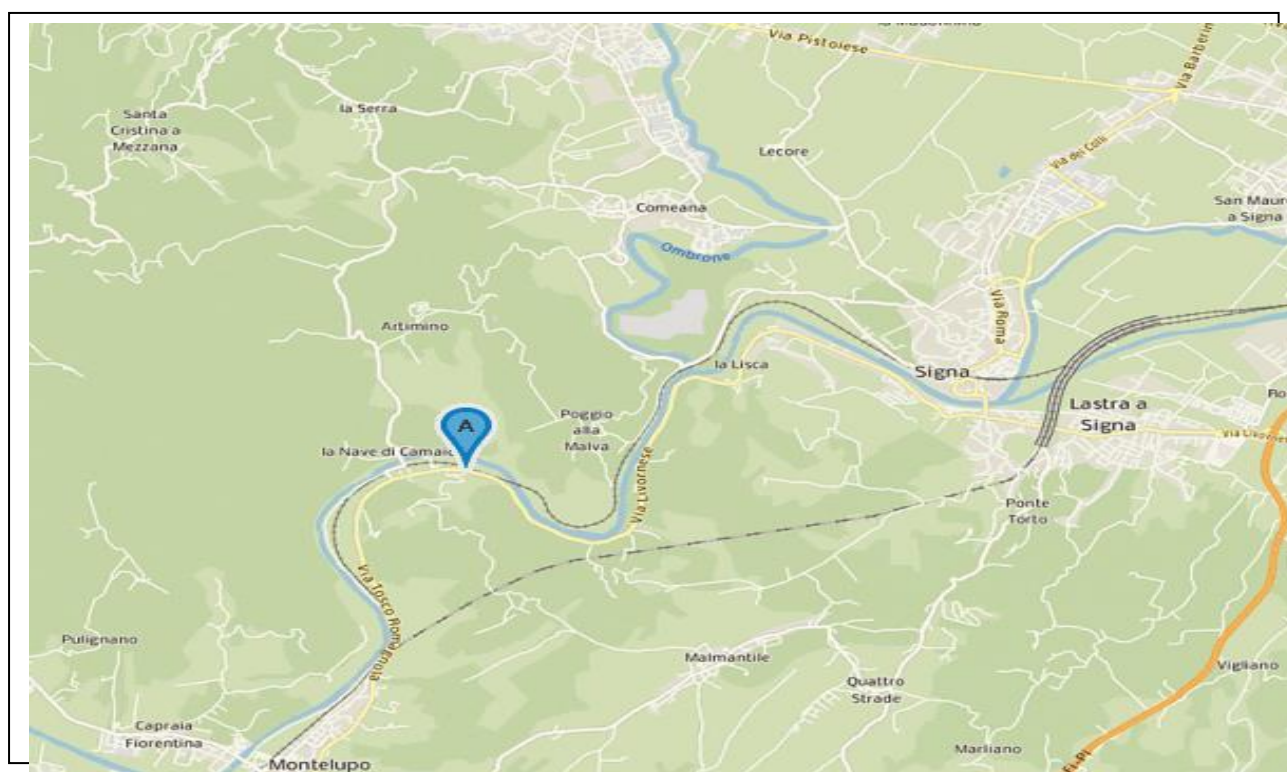


## Carta dei servizi

### SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI “ARCO IN CIELO” Come raggiungerci



Via San Vito 2, 50056, Camaioni – Montelupo F.no  
tel.: 0571910209

## Indice

<u>Introduzione</u>	<u>3</u>
<u>Finalità</u>	<u>3</u>
<u>Principi ispiratori</u>	<u>3</u>
<u>Caratteristiche della struttura</u>	<u>4</u>
<u>Modalità di accesso e dimissioni</u>	<u>5</u>
<u>Accoglienza</u>	<u>6</u>
<u>Orario visite</u>	<u>6</u>
<u>Conservazione del posto</u>	<u>6</u>
<u>Dimissioni</u>	<u>6</u>
<u>Organizzazione del servizio</u>	<u>7</u>
<u>Caratteristiche del Servizio delle prestazioni</u>	<u>7</u>
<u>Prestazioni alberghiere</u>	<u>7</u>
<u>Servizi alla persona</u>	<u>7</u>
<u>Giornata tipo</u>	<u>7</u>
<u>Assetto organizzativo interno</u>	<u>8</u>
<u>Tariffe delle prestazioni</u>	<u>8</u>
<u>Gestione delle informazioni e partecipazione</u>	<u>9</u>
<u>Gestione reclami</u>	<u>9</u>
<u>Rilevazione di gradimento</u>	<u>9</u>
<u>Disposizioni finali</u>	<u>10</u>

## **INTRODUZIONE**

Il presente documento denominato “Carta dei servizi del Centro Diurno “Arco in cielo” è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’USL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

### **Finalità**

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso il servizio semi-residenziale per persone con disabilità e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

### **Principi ispiratori**

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

#### **Uguaglianza**

L’accesso e le regole di erogazione del servizio sono uguali per tutti.

#### **Imparzialità**

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

#### **Continuità**

L’erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurne la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

#### **Partecipazione**

La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione del comitato di partecipazione. L’utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

#### **Efficienza ed efficacia**

I servizi sono erogati in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.



## Trasparenza

Agli utenti e loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

## CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA





L'Arco in cielo è una struttura semi-residenziale per persone disabili gestita da impresa sociale in regime di appalto per la ASL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari rivolti a persone con disabilità. Il Centro Diurno è finalizzato all'accoglienza (temporanea o permanente) di persone disabili, titolari di un progetto assistenziale individuale di frequenza presso una struttura semi-residenziale.

La struttura è autorizzata al funzionamento per 18 posti sia temporanei che definitivi.

L'Arco in cielo fornisce interventi socio-assistenziali ed educativi/abilitativi, finalizzati al mantenimento e allo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Il Centro Diurno "Arco in cielo" è ubicato in Via San Vito 2 a Camaioni – Montelupo F.no

L'immobile è di proprietà del Comune di Montelupo F.no; la struttura, dotata di giardino di esclusiva pertinenza, è costituita da un immobile con 7 vani più servizi igienici e spogliatoi, per una superficie totale di circa 300 mq.

## **MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI**

L'Arco in cielo accoglie persone con disabilità di età compresa tra i 18 e 65 anni.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

In base alla Deliberazione 1055/2021 la presa in carico del cittadino con disabilità si attiva con la presentazione della scheda di accesso e valutazione del bisogno alla zona Distretto/SDS.

In applicazione alla Deliberazione della Giunta Regionale n° 1642 del 23.12.2019, vengono definiti i destinatari del percorso di presa in carico della persona con disabilità

Il progetto di inserimento deve essere definito dalla Unità di valutazione multidimensionale disabilità (UVMD) e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/SDS

## **Accoglienza**

Il momento della ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, il soggetto e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

## **Orario visite**

L'accesso al servizio è consentito, su appuntamento, ai familiari che necessitano di colloqui con il personale purché nel rispetto delle esigenze organizzative, valutate ed indicate dal personale addetto.

Alle persone in visita è, comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;
- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile.
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

## **Conservazione del posto**

Vedi Regolamento della struttura.

## **Dimissioni**

Le dimissioni possono avvenire per:

- . scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- . inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della équipe multidisciplinare competente per territorio (UVMD)
- . richiesta di dimissioni volontarie;
- . gravi infrazioni del regolamento interno.



## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Caratteristiche delle prestazioni erogate

Nel centro diurno “Arco in cielo” vengono erogate le seguenti prestazioni:

### Prestazioni alberghiere

- **Servizio mensa:** il vitto, viene fornito da ditta esterna di ristorazione, è vario ed alternato, garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti.
- **Pulizie degli ambienti:** sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

### Servizi alla persona

- **Assistenza di base e alla persona:** erogata da operatori addetti, qualificati, che aiutano la persona nelle sue esigenze quotidiane.
- **Assistenza infermieristica:** l'infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).
- **Attività educativa e di animazione:** è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

**Altre attività:** sono previste attività con tecnici esterni (es. musicoterapeuta, tecnico pet therapy, ecc)

### Giornata tipo

La giornata dell'ospite è così strutturata:

Fasce orarie	Attività
9:00-9:30	Accoglienza ospiti
9:30 -10:00	Piccola colazione
10:00 -12:00	Attività nei laboratori/uscite
12:00-12:15	Igiene e cura della persona preparazione al pranzo /riordino laboratori
12:15 -13:15	Pranzo e somministrazione terapia se prevista da piano farmacologico individuale
13:15 – 13:45	Igiene e cura della persona e riordino sale refettorio
13:45 – 15:45	Attività ricreative/ momento riposo
14:45 – 16:00	Preparazione all'uscita e uscita

Il documento illustrante la giornata tipo è esposto in bacheca, visibile al pubblico.

*Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese.*

## **Assetto organizzativo interno**

La Direzione della struttura è assegnata all'impresa sociale in conseguenza di gara di appalto

Il personale è dipendente dell'impresa sociale aggiudicataria della Gara di Appalto che, per ogni settore di attività e per profilo professionale, avrà come riferimento i parametri di personale previsti dal regolamento regionale 2/r del 9 gennaio 2028 per la tipologia di struttura.

### **Organico**

Il personale è composto da:

- Direttore della struttura;
- Infermiere professionale;
- Educatori/animatori
- Operatori socio-sanitari;
- Addetti alle pulizie.

La gestione del servizio si avvale del personale dell'impresa sociale per il quale si applica il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dagli integrativi territoriali.

## **TARIFFE DELLE PRESTAZIONI**

Il costo del servizio è determinato dalle spese di gestione complessiva.

Il costo della retta è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla USL competente territorialmente e in quota sociale a carico del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali al netto di eventuali compartecipazioni al costo delle prestazioni secondo i regolamenti delle Zone/Sds.

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali. L'importo della retta complessiva è definito dalla USL Toscana Centro.

## **GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE**

### **Informazioni**



Dal momento dell'accesso, l'equipe degli operatori della struttura, aggiorna ed integra le informazioni relative alla persona utilizzando la cartella personale dove confluiscono tutte le informazioni dell'ospite.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità, di integrazione, di socializzazione, e/o quelle di tipo sanitarie (ove presenti) sono fornite dal Responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari, o ai rappresentanti legali.

## **Partecipazione**

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato è composto almeno da tre persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro, per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno o tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'Assemblea con tutti i familiari.

## **MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviate anche all'URP della USL Toscana Centro.

## **RILEVAZIONE GRADIMENTO**

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

## **DISPOSIZIONI FINALI**

Una copia della presente carta dei servizi sarà consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonché per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati.

La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente carta dei servizi si rimanda alle normative sui servizi socio - sanitari regionali e nazionali.