

**REGIONE TOSCANA**  
**AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE TOSCANA CENTRO**  
 Sede Legale P.zza Santa Maria Nuova n. 1 – 50122 Firenze

**DELIBERA DEL DIRETTORE GENERALE**

<b>Numero della delibera</b>	858
<b>Data della delibera</b>	02-08-2024
<b>Oggetto</b>	Regolamento
<b>Contenuto</b>	Centro Diurno per disabili Il Papiro: Regolamento sul funzionamento e Carta dei Servizi. Approvazione.

<b>Dipartimento</b>	DIPARTIMENTO SERVIZI AMMINISTRATIVI OSPEDALE TERRITORIO
<b>Direttore del Dipartimento</b>	ASQUINO MARIATERESA
<b>Struttura</b>	SOS SERVIZI AMMINISTRATIVI PER TERRITORIO E SOCIALE FIRENZE EMPOLI
<b>Direttore della Struttura</b>	GHIRIBELLI ANNALISA
<b>Responsabile del procedimento</b>	GHIRIBELLI ANNALISA

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pag.	Oggetto
A	10	Regolamento di funzionamento Centro Diurno Il Papiro
B	10	Carta dei Servizi Centro Diurno Il Papiro

<b>Tipologia di pubblicazione</b>	Integrale      Parziale
-----------------------------------	-------------------------

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**(in forza del D.P.G.R. Toscana n. 169 dell' 11 ottobre 2023)**

**Vista** la Legge Regionale n. 84/2015 recante “*Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del Sistema Sanitario Regionale. Modifiche alla Legge Regionale 40/2005*”;

**Vista** la delibera n. 1720 del 24.11.2016 di approvazione dello Statuto aziendale e le conseguenti delibere di conferimento degli incarichi dirigenziali delle strutture aziendali;

**Richiamati:**

- il D.Lgs n. 502 del 30 dicembre 1992 e successive modifiche, con particolare riferimento all’articolo 8 ter “Autorizzazioni alla realizzazione di strutture e all’esercizio di attività sanitarie e socio sanitarie”;
- la Legge n. 328 del 8 novembre 2000 “Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- la Legge Regionale n. 40 del 24 febbraio 2005 e successive “Disciplina del Servizio Sanitario Regionale”;
- la Legge Regionale n. 82 del 28 dicembre 2009 “Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”, così come modificata dalla legge regionale n. 1 del 3 gennaio 2020 “Nuove disposizioni in materia di accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato. Modifiche alla L.R. 82/2009”;
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 9 gennaio 2018, n.2/R “Regolamento di attuazione dell’art. 62 della L.R. 24 febbraio 2005 n. 41”;
- il Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 11 settembre 2018 n. 50/R “Modifiche al DPGR 9 gennaio 2018 n. 2/R”;

**Preso atto** che l’Azienda USL Toscana Centro è titolare del Centro Diurno per disabili Il Papiro posto in Via Turchini n. 94 Certaldo (FI) e lo gestisce mediante gestione diretta;

**Ritenuto** necessario secondo quanto previsto dal Decreto del Presidente della Giunta Regionale (DPGR) 9 gennaio 2018, n.2/R “Regolamento di attuazione dell’art. 62 della L.R. 24 febbraio 2005 n. 41” e ss.mm. definire ed approvare un nuovo Regolamento sul funzionamento della struttura e la Carta dei Servizi;

**Visto** il Regolamento sul funzionamento del Centro Diurno Il Papiro, allegato “A”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

**Vista** la Carta dei Servizi del Centro Diurno Il Papiro, allegato “B”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

**Preso atto** che il Dirigente della SOS Dipartimentale Servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze-Empoli dr.ssa Annalisa Ghiribelli, incarico conferitole con delibera del Direttore Generale n. 968 del 14-08-2020, incarico confermato con deliberazione n. 1016 del 10.08.2023, nel proporre il presente atto attesta la regolarità tecnica ed amministrativa e la legittimità e congruenza dell’atto con le finalità istituzionali di questo Ente, stante anche l’istruttoria effettuata a cura del Responsabile del Procedimento, in servizio c/o la Struttura SOS Dipartimentale Servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze – Empoli;

**Vista** la sottoscrizione dell’atto da parte del Direttore del Dipartimento dr.ssa Maria Teresa Asquino;

**Su proposta** del Dirigente della SOS Dipartimentale servizi amministrativi per territorio e sociale Firenze - Empoli d.ssa Annalisa Ghiribelli;

**Acquisito** il parere favorevole del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e del Direttore dei Servizi Sociali;

## **DELIBERA**

per i motivi espressi in narrativa che si intendono integralmente richiamati:

**1) Di approvare:**

- il Regolamento sul funzionamento del Centro Diurno Il Papiro, allegato “A”, parte integrante e sostanziale del presente atto;
- la Carta dei Servizi del Centro Diurno Il Papiro, allegato “B”, parte integrante e sostanziale del presente atto;

**2) Di trasmettere la presente deliberazione, a cura del Responsabile del procedimento, a:**

- Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa;
- Direttore Servizi Sociali;
- Direttore SOS Servizio Sociale Territoriale;

**3) Di trasmettere la presente deliberazione al Collegio Sindacale a norma di quanto previsto dall’ Art. 42 comma 2, della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.;**

**4) Di pubblicare sull’albo on-line ai sensi dell’art. 42 comma 2, della Legge Regionale 40/2005 e ss.mm.**

**IL DIRETTORE GENERALE  
(Ing. Valerio Mari)**

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dott.ssa Valeria Favata)**

**IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dott.ssa Simona Dei)**

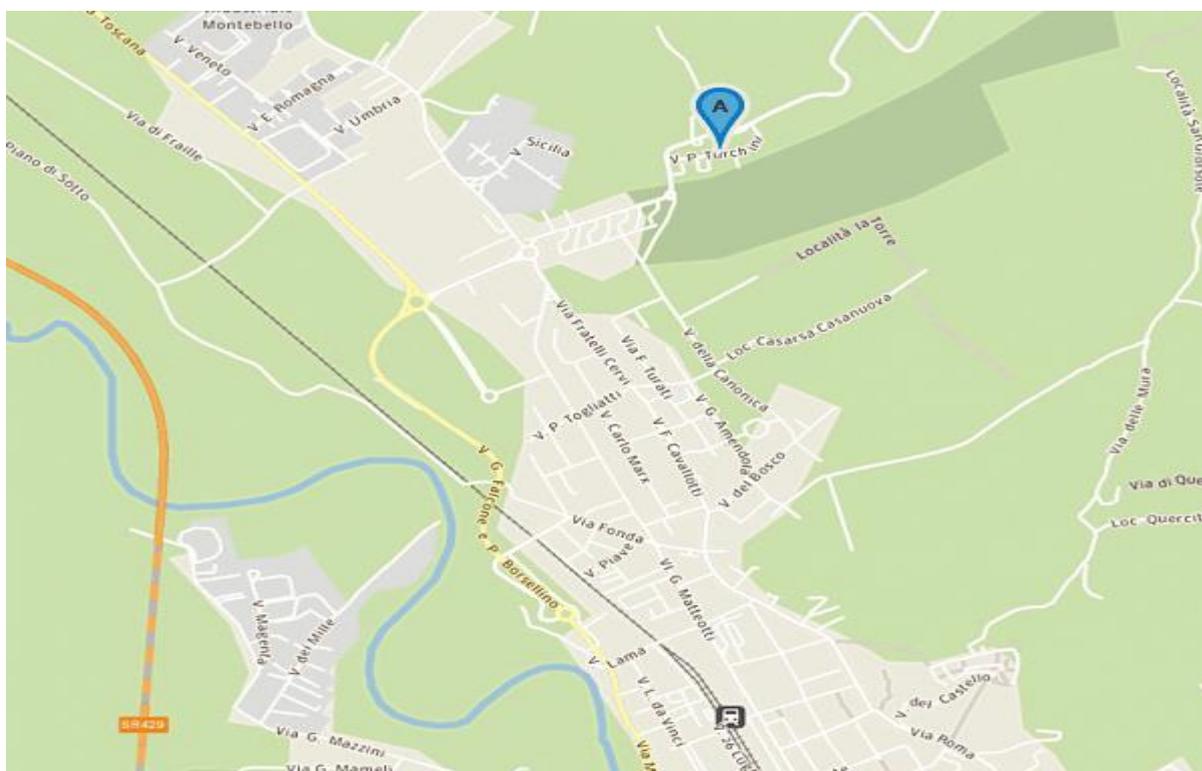
**IL DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIALI  
(Dott.ssa Rossella Boldrini)**

## STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI

### “IL PAPIRO”

REGOLAMENTO

Come raggiungerci



Via Turchini 94,  
50052 Certaldo  
tel.: 335/7917317

E-mail: [centrodiurno.papiro@uslcentro.toscana.it](mailto:centrodiurno.papiro@uslcentro.toscana.it)

## INDICE

<b>1. FINALITÀ E UBICAZIONE</b>	pag. [3.]
1.1 FINALITÀ	pag. [3.]
1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE	pag. [3.]
<b>2. AMMISSIONI E DIMISSIONI</b>	pag. [3.]
2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE	pag. [3.]
2.2 DIMISSIONI	pag. [4.]
<b>3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	pag. [4.]
3.1 GESTIONE	pag. [4.]
3.2 PRESTAZIONI EROGATE	pag. [5.]
3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI	pag. [6.]
<b>4. COMPOSIZIONE RETTA E MANTENIMENTO DEL POSTO</b>	pag. [6.]
4.1 COMPOSIZIONE RETTA	pag. [6.]
4.2 MANTENIMENTO DEL POSTO	pag. [6.]
<b>5. VITA COMUNITARIA</b>	pag. [7.]
5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA	pag. [7.]
5.2 GIORNATA TIPO	pag. [7.]
5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA	pag. [8.]
<b>6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA</b>	pag. [9.]
6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA	pag. [9.]
6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO	pag. [9.]
6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	pag. [9.]
<b>7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE</b>	pag. [9.]
7.1 DOCUMENTAZIONE	pag. [9.]
7.2 TRATTAMENTO DEI DATI	pag. [10.]
<b>8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA</b>	pag. [10.]

# **CENTRO DIURNO “IL PAPIRO” – REGOLAMENTO SUL FUNZIONAMENTO**

## **ART.1 – IL PROGETTO DELLA STRUTTURA**

### 1.1 FINALITÀ

Il Centro Diurno [C.D.] “Il Papiro” è una struttura semiresidenziale, gestita dalla ASL Toscana Centro.

Il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari rivolti a persone con disabilità.

Il C.D. è finalizzato all'accoglienza temporanea o permanente di persone con disabilità psico-fisica o plurima le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e sanitario possono trovare soluzioni oltre l'ambito della famiglia o dei servizi territoriali anche usufruendo di questo Servizio.

Il servizio potrà essere attivato solo in relazione ad un bisogno specifico e ad un progetto assistenziale personalizzato elaborato dalla Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD).

Gli obiettivi che il C.D. persegue sono volti a limitare la dipendenza e l'emarginazione dei soggetti assistiti, a tutelarli da processi invalidanti fisici e psicologici, privilegiando l'intervento preventivo e riabilitativo, a mantenere l'utente il più possibile nel proprio contesto socio-ambientale, salvaguardando i rapporti familiari e le più ampie relazioni sociali.

### 1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE

Il Centro Diurno “Il Papiro” è ubicato nel Comune di Certaldo (Fi) in Via Turchini n 94.

Il C.D. è dotato di un giardino ampio, di pertinenza della struttura

L'immobile è di proprietà del Comune di Certaldo.

L'accessibilità alla struttura è assicurata da una idonea segnaletica che individua i percorsi esterni ed interni. La segnaletica è leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici in modo da consentire agli ospiti, un facile contatto con l'ambiente esterno ed un agevole accesso a tutti i servizi comunitari e pubblici. E' quindi favorito e realizzabile un buono scambio sociale con il territorio.

## **2. AMMISSIONI E DIMISSIONI**

### 2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE

Il Centro Diurno “Il Papiro” è organizzato per l'accoglienza di persone con disabilità, di età compresa tra i 18 e i 64 anni.

E' ammessa la frequenza oltre i 64 anni di età, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) ne individui tempi e obiettivi.

Il servizio accoglie persone con disabilità psicofisica o plurima che necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Per accedere al servizio è necessario essere in possesso di un progetto di vita definito dalla Unità di valutazione Multidimensionale per la Disabilità (UVMD) così come indicato dalla normativa attualmente vigente.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

È compito della UVMD definire il progetto di vita del cittadino con disabilità, in accordo con la persona e/o con i suoi familiari e/o suoi rappresentanti legali. Tale progetto sarà strutturato, a partire dal profilo funzionale della persona, dai suoi bisogni, dalle aspettative e nel rispetto delle autonomie e capacità di autodeterminazione, fornendo risposte sulla base di quelle che sono le risorse che fanno parte del paniere di possibilità, presenti nel budget di salute.

L'autorizzazione, la relativa certificazione e il progetto individuale personalizzato devono essere trasmessi a cura del case-manager al Direttore della struttura.

Il Direttore della struttura comunicherà la data dell'incontro di presentazione della struttura; in quella sede saranno concordate la data e la modalità di ingresso in struttura, con l'interessato, un suo familiare e/o il suo rappresentante legale e il case-manager. In quel contesto verrà fornito all'interessato o suo rappresentante la lista dei documenti da compilare, nei giorni antecedenti l'ingresso. Tale documentazione dovrà essere riconsegnata direttamente alla struttura nei tempi e orari stabiliti nell'incontro, prima comunque del giorno d'ingresso. Nell'incontro verrà presentato il servizio e fatta visitare la struttura, verranno presentati gli operatori, sarà aperta la Cartella Personale dell'Ospite e saranno consegnate copie del Regolamento e della Carta dei Servizi.

Al momento dell'ingresso nella struttura l'interessato e/o familiari e/o suo rappresentante legale dovranno aver fornito tutti quei documenti e informazioni ritenuti importanti, attinenti alla salute della persona e dovrà essere compilata la scheda sanitaria da parte del MMG.

## 2.2 DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti sono previste nelle seguenti eventualità:

- ✓ scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea,
- ✓ inserimento in una diversa struttura o in struttura a diversa intensità assistenziale,
- ✓ richiesta di dimissioni volontarie,
- ✓ gravi infrazioni del regolamento interno,
- ✓ decesso dell'assistito: in tal caso la struttura comunica entro un giorno l'evento ai servizi competenti.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai Servizi territoriali

## **3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La residenza è organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità adulte, le quali pur essendo assistite a domicilio necessitano di un supporto diurno.

La struttura è autorizzata al funzionamento per n. 20 posti

### 3.1 GESTIONE

La Direzione della struttura è del personale della ASL Toscana Centro

In struttura sono erogati i seguenti servizi:

- ✓ servizio infermieristico
- ✓ servizi di assistenza alla persona

- ✓ servizio di pulizia
- ✓ servizio di ristorazione
- ✓ servizio educativo e/o di animazione

E' dell'Azienda USL Toscana Centro/SDS la competenza in merito alle procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività, nonché la gestione economico-finanziaria della struttura connessa alla retta.

### 3.2 PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni alberghiere:

- ✓ Ristorazione – Viene fornita da una Ditta di ristorazione. Il menù è validato dai competenti uffici della AUSL TC, è vario ed alternato e garantisce scelta di piatti caldi e freddi. Il menù, articolato almeno in varianti di primi e di secondi piatti, è reso noto con sufficiente anticipo per consentire la possibilità di scelta. E' garantita la possibilità di seguire diete particolari in relazione allo stato di salute. In struttura è presente una cucina utilizzata per lo sporzionamento dei pasti, ad uso esclusivo del personale.
- ✓ Pulizie degli ambienti – Viene fornita da una Ditta di pulizie. Le pulizie dei locali interni ed esterni vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti secondo un piano di pulizie ordinarie e straordinarie con particolare attenzione alle pulizie dei locali dove avviene lo sporzionamento.

Servizi alla persona:

- ✓ Assistenza infermieristica – L'infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94). Mantiene un costante e continuo rapporto con il medico curante. Cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal Medico. L'infermiere è presente in struttura nel rispetto della normativa vigente.
- ✓ Assistenza alla persona – È erogata da operatori addetti all'assistenza (OSS/ADB) che supportano la persona nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo per le sue peculiarità fisiche, psichiche e nel rispetto del mantenimento delle autonomie. Assicurano quotidianamente l'igiene e la pulizia della persona, l'assistenza ai pasti, uso di accorgimenti e di ausili per le attività di vita quotidiana, la sorveglianza. Tutte le attività di assistenza e cura alla persona sono espletate con comportamenti e procedure atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.
- ✓ Attività educativa e di animazione – È un servizio che viene svolto da personale qualificato che, tenendo conto degli interessi degli ospiti e dei loro problemi sanitari e funzionali, si pone degli obiettivi di mantenimento/recupero delle autonomie attraverso varie attività individuali o di gruppo.
- ✓ Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri - La struttura collabora con i servizi territoriali e con i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale per gli ospiti. L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta. La struttura, in caso di necessità, contatta il MMG dell'ospite e assicura le necessarie cure, su prescrizione del medico, nel rispetto delle scelte personali dell'ospite

Per situazioni di urgenza verrà richiesto l'intervento del Numero Unico Europeo per l'emergenza 112 e saranno informati i familiari/tutore. Le visite mediche specialistiche e le analisi strumentali vengono effettuate, di norma, fuori dalla struttura, su richiesta del MMG, presso ambulatori specialistici ospedalieri e territoriali.

- ✓ Accompagnamento all'esterno dell'ospite – È assicurato dal personale della struttura in base alle diverse necessità delle persone, in base a quanto previsto nei piani assistenziali personalizzati o per quanto previsto per le attività di socializzazione esterne.

### 3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI

La struttura ha una dotazione di personale, per ogni singolo settore di attività e per profilo professionale, numericamente non inferiore a quanto previsto dai parametri stabiliti dalla normativa vigente, in possesso dei titoli e requisiti previsti.

Il personale impiegato nella struttura è adeguatamente informato e formato per le materie della sicurezza dei luoghi di lavoro e prevenzione incendi.

Nella struttura sono presenti le seguenti figure professionali con l'attribuzione dei compiti di seguito descritti:

- ✓ Direttore – Coordina e controlla le modalità organizzative della struttura in tutte le sue attività, il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico delle persone residenti, l'ottimizzazione della gestione delle risorse, i rapporti con il territorio. Provvede alla gestione del personale nel rispetto delle specifiche competenze professionali, rileva gli indicatori di verifica (vd. Art. 7 e 11 DGRT 2/R del 2018).
- ✓ Infermieri – Erogano l'assistenza infermieristica e sono responsabili dei progetti assistenziali individualizzati.
- ✓ Operatori Socio-Sanitari – Provvedono all'assistenza alla persona.
- ✓ Ausiliari - Provvedono alla pulizia degli spazi interni ed esterni e alla lavanderia.
- ✓ Educatore/Animatore: realizza programmi di attività ricreative, educative, di animazione e di socializzazione avvalendosi eventualmente della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti in struttura.

Gli operatori devono, giornalmente, registrare e sottoscrivere l'orario di entrata e di uscita dal servizio.

La rilevazione dell'orario di servizio del personale avverrà tramite l'uso di strumenti di rilevazione obiettivi (uso del badge).

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in un'apposita bacheca.

## 4. COMPOSIZIONE RETTA E MANTENIMENTO DEL POSTO

### 4.1 COMPOSIZIONE RETTA

Per le prestazioni ricevute nel Centro Diurno, viene corrisposta una retta omnicomprensiva deliberata dal Direttore Generale della Azienda USL Toscana Centro. La retta è costituita globalmente dalla retta sanitaria che è a completo carico ASL (Fondo sanitario) e dalla retta sociale attualmente a completo carico dei comuni/SDS di residenza degli utenti

### 4.2 MANTENIMENTO DEL POSTO

In caso di assenze per ricovero ospedaliero non superiori a 30 giorni o assenze per motivi familiari non superiori a 7 giorni è assicurato il mantenimento del posto (DGR 995 del 2016).

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni e assenze per motivi familiari superiori a 7 giorni per la conservazione del posto il familiare/legale rappresentante dovrà presentare preventivamente e comunque tempestivamente, una richiesta al case manager che dovrà essere autorizzata dal Responsabile di Area di riferimento e confermata dalla UVMD.

## **5. VITA COMUNITARIA**

### **5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA**

La struttura offre un ambiente il più familiare possibile, cercando di favorire l'attivazione sia fisica che psicologica degli ospiti, consentendo loro di continuare le proprie abitudini di vita, pur all'interno di quanto consentito dalla vita comunitaria, rimanendo collegati al proprio contesto familiare e sociale.

Gli orari di vita interna della comunità sono regolati in modo tale da favorire tutte quelle iniziative e quei rapporti di collegamento con l'ambiente esterno a supporto dell'inclusione sociale degli ospiti e la partecipazione alla vita della comunità locale.

Si prevedono momenti ed occasioni di partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, culturali e sociali in genere, che vengono attuate nella zona o all'interno della struttura stessa.

Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale. La struttura è dotata di telefoni fissi e cellulare per videochiamate a disposizione delle persone. Inoltre volendo favorire ulteriormente lo scambio con l'esterno sono inviate foto e video delle attività svolte dalle persone sempre nel rispetto della normativa sulla privacy.

Si prevedono momenti ed occasioni di partecipazione delle persone del centro alle iniziative ricreative, culturali e sociali in genere, che vengono attuate nella zona o all'interno della struttura stessa.

Non sono previsti orari di visita in quanto la struttura è sempre aperta ai familiari e alla rete amicale, considerando la presenza di persone esterne come una occasione di inclusione per i propri ospiti e viene sempre facilitato in coerenza con quanto previsto con il progetto personalizzato.

### **5.2 GIORNATA TIPO**

La giornata dell'ospite è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura, ma gli è riconosciuta la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo nelle attività ricreative, culturali, abilitative educative in modo autonomo armonizzando comunque le sue esigenze con l'organizzazione della struttura.

Gli orari della giornata tipo e le attività che vengono svolte sono i seguenti:

Fasce orarie	Attività
8:30-9:30	Accoglienza ospiti/compilazione menù
9:30 -10:30	Attività nei laboratori
10:30 -11:00	Break
11:00-12:00	Attività nei laboratori
12:00 -13:00	Riordino laboratori, tempo libero, ascolto musica, visione tv
13:00-14:30	Pranzo
14:30-16:00	Attività di animazione
15:15-16:00	Uscita

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

Tutte le prestazioni socio-sanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Progetto Individuale.

Il documento illustrante la giornata tipo è esposto in una apposita bacheca facilmente consultabile dagli ospiti e/o dai familiari.

### 5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

La persona accolta gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e il rispetto delle seguenti norme:

- ✓ L'ospite, nei limiti delle proprie possibilità, è tenuto a mantenere un comportamento compatibile con l'organizzazione della struttura ed è invitato al rispetto della regola di pulizia e di decoro dell'ambiente.
- ✓ Non è consentito, ad alcuno, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- ✓ Gli ospiti e i loro familiari non possono fumare nei locali dove esiste specifico divieto.
- ✓ Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura. L'ospite, in possesso di apparecchi radio e televisivi personali, deve evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.
- ✓ L'accesso alla struttura è consentito a terzi (familiari, volontari ecc.), previo accordo con il Direttore purché nel rispetto delle esigenze assistenziali, valutate ed indicate dal personale addetto, coerentemente con le disposizioni nazionali, regionali o locali che ne vietino o limitino temporaneamente l'accesso per motivi sanitari o di altra natura.

- ✓ I familiari o gli amministratori di sostegno dovranno provvedere a tutti i loro obblighi e a quanto non sia compito istituzionale della struttura. In particolare, dovranno provvedere alla fornitura di medicinali allegando la prescrizione medica e nella propria confezione originale e integra.
- ✓ I familiari che desiderano portare alimenti da somministrare al proprio congiunto, accompagnati da regolare prova di acquisto, sono tenuti ad informare gli operatori che potranno fornire ulteriori indicazioni specifiche in merito.
- ✓ La direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivanti dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati e/o autorizzati dal personale della struttura.
- ✓ Il personale e gli ospiti dovranno garantire rapporti, comunicazioni e, in generale, un clima relazionale improntati al massimo reciproco rispetto e ad una proficua e serena collaborazione.
- ✓ L'AUSL Toscana Centro si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento a fronte di eventuali danni provocati dall'ospite o dai suoi familiari per colpa o negligenza.
- ✓ La struttura declina ogni responsabilità sugli oggetti di valore o denaro che siano in possesso dell'ospite e non consegnati al direttore che provvederà alla propria custodia in cassetta di sicurezza.
- ✓ La Direzione può dimettere l'ospite nel caso di gravi infrazioni del Regolamento Interno della struttura o tenuta della condotta incompatibile con la vita comunitaria. La procedura di dimissione deve essere concordata con i servizi territoriali che hanno autorizzato l'ingresso, in ogni caso, anche quando sia determinata per effetto della volontà dell'interessato. In ogni circostanza corre l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela

## **6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA**

### **6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA**

Nella struttura è favorita e promossa la partecipazione dei cittadini e dei residenti all'organizzazione e alla verifica del buon andamento della vita comunitaria. Viene, pertanto, istituito un organismo di rappresentanza eletto tra gli ospiti ed i loro familiari. Tale elezione verrà effettuata in sede di Assemblea dei familiari, il mandato ha durata di due anni e avrà un numero minimo di tre rappresentanti.

L'organismo è autonomo e indipendente; suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti e collaborazioni con la direzione della struttura attraverso incontri, dei quali viene redatto il verbale.

La Direzione della struttura è tenuta ad informare l'organismo di rappresentanza in merito agli aspetti progettuali più significativi concernenti la vita comunitaria.

L'organismo può essere integrato da membri appartenenti ad enti pubblici, organizzazioni del territorio e del privato sociale che potranno essere coinvolti su tematiche di interesse.

### **6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO**

La struttura favorisce ogni rapporto con le associazioni di categoria esterne. La presenza del volontariato all'interno della struttura è promossa ed auspicata. I rapporti con le Associazioni di volontariato sono regolati da convenzioni o accordi di collaborazione.

### **6.3 MODALITÀ 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 si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni. Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati anche all'URP della AUSL Toscana Centro. Al ricevimento della segnalazione l'URP svolge un'indagine per accertare i fatti e formula una proposta di risposta all'interessato entro 30 giorni contenente le informazioni sui provvedimenti adottati.

## **7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE**

### **7.1 DOCUMENTAZIONE**

Nella struttura viene tenuta costantemente aggiornata tutta la documentazione relativa agli ospiti e alla vita comunitaria nel rispetto della normativa sulla privacy.

In particolare la documentazione comprende:

- ✓ la cartella personale per ciascun ospite;
- ✓ il progetto individualizzato;
- ✓ il registro delle presenze giornaliero degli ospiti;
- ✓ il registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e relative mansioni;
- ✓ il registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- ✓ la tabella dietetica;
- ✓ il registro delle terapie individuali,
- ✓ il diario delle attività quotidiane strutturate;
- ✓ il registro degli ausili in dotazione;
- ✓ l'autorizzazione al funzionamento;
- ✓ il registro clinico del MMG;
- ✓ la cartella infermieristica;
- ✓ documentazione relativa ai vigili del fuoco, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy.

### **7.2 TRATTAMENTO DEI DATI**

Il personale è responsabile del trattamento dei dati e, nell'effettuare le operazioni e i compiti di sua competenza, dovrà osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante per la protezione dei dati personali provvedendo ad evaderne le richieste.

La residenza si impegna espressamente a non effettuare operazioni di comunicazione e diffusione dei dati personali sottoposti al trattamento verso altri soggetti.

## **8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA**

Una copia del presente Regolamento deve essere 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. Gli ospiti, i familiari/rappresentanti legali firmano al ricevimento di copia dei suddetti documenti per presa d'atto di quanto in esso contenuto. Di eventuali revisioni del presente Regolamento viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Il presente Regolamento è sempre consultabile dagli interessati in quanto affisso nella bacheca apposta all'interno della struttura.



## Indice

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

## **INTRODUZIONE**

Il presente documento denominato Carta dei servizi del Centro Diurno “Il Papiro” 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.

## **FINALITA’**

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso la struttura 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 è uguale per tutti.

### **IMPARZIALITA’**

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

### **CONTINUITA’**

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 ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

### **PARTECIPAZIONE**

La partecipazione degli utenti, dei familiari/tutori, delle associazioni dei familiari e la loro collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al 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



Il Centro diurno (c.d.) “Il Papiro” è una struttura semi-residenziale per persone con disabilità, gestita dalla ASL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio- sanitari rivolti a persone disabili.

Il Centro diurno è finalizzato all'accoglienza (temporanea o permanente) di persone con disabilità, titolari di un progetto assistenziale individuale di frequenza nella struttura semi-residenziale che risponde a esigenze di carattere sociale, assistenziale e/o sanitarie.

La struttura è autorizzata e accreditata al funzionamento per 20 posti.

Il c.d. assicura interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Il c.d. “Il Papiro” è ubicato in Via Turchini 94, Certaldo.

L'immobile è di proprietà del Comune di Certaldo.

## MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La struttura accoglie persone con disabilità di età compresa tra 18 e i 64 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/Società della salute (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.

### CONSERVAZIONE DEL POSTO

Vedi Regolamento della struttura

### ACCESSO ALLA STRUTTURA

La struttura è aperta a visite di parenti e amici previo accordo con referente struttura.

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.

### DIMISSIONI

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai Servizi territoriali

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 dell'equipe multidisciplinare competente per territorio: UVMD;
- . richiesta di dimissioni volontarie;

. gravi infrazioni del regolamento interno.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Nel Centro Diurno “Il Papiro” vengono erogate le seguenti prestazioni:

Prestazioni alberghiere

**Servizio mensa:** il vitto, fornito da una ditta esterna, 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:** viene erogata dall’infermiere del distretto socio – sanitario ASL Toscana Centro. L’Infermiere eroga l’assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

**Attività educativa:** E’assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nel proprio profilo professionale.

## GIORNATA TIPO

<b>Fasce orarie</b>	<b>Attività</b>
8:30-9:30	Accoglienza ospiti/compilazione menù
9:30 -10:30	Attività nei laboratori
10:30 -11:00	Break
11:00-12:00	Attività nei laboratori
12:00 -13:00	Riordino laboratori, tempo libero, ascolto musica, visione tv
13:00-14:30	Pranzo
14:30-16:00	Attività di animazione
15:15-16:00	uscita

il cd è organizzato in 3 laboratori:

- laboratorio di “Arte & ceramica”;
- laboratorio di “Mosaico”;
- laboratorio di “Carteria”.

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

### ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La Direzione della struttura è assegnata alla ASL Toscana Centro.

Il personale, dipendente della ASL Toscana Centro e Unione dei Comuni, ha come riferimento i parametri di personale previsti dal Regolamento Regionale 2/r del 9 gennaio 2018 per la tipologia di struttura.

### ORGANICO

Il personale è composto da:

- Educatori;
- Operatori socio-sanitario.

In caso di necessità infermieristiche sarà garantito l'accesso del Servizio Infermieristico territoriale

## **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.

## **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 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 una volta 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 inviati 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.