

# CENTRO DIURNO DI SOCIALIZZAZIONE PER DISABILI dell'Altavaldelsa

*“L’Impronta”*

# CARTA DEI SERVIZI



Numero Revisione	Motivo	Data
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FTSA	24/06/2011
1.1	MODIFICHE APPROVATE CONSIGLIO GESTIONE FTSA	29/03/2017
1.2	AGGIORNAMENTO LAYOUT	30/12/2019
1.3	AGGIORNAMENTO <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2020</i>	01/01/2020
1.4	AGGIORNAMENTO <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2021</i>	11/01/2021
1.5	AGGIORNAMENTO <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2022</i>	10/01/2022
1.6	AGGIORNAMENTO PER SOSTITUZIONE ALLEGATO A) <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2023 (Consiglio in seduta congiunta del 17.01.2023)</i>	06.02.2023
1.7	AGGIORNAMENTO PER ADEGUAMENTO <i>RETTE GIORNALIERE PER L'ANNO 2024</i> COME DA DISPOSIZIONI ATTUATIVE PER L'ANNO 2024 (Delibera Assemblea dei soci n. 14 del 29/12/2023 ) REVISIONE A SEGUITO DELLA NUOVA ORGANIZZAZIONE FTSA APPROVATA IN DATA 31.05.2022	02/01/2024

## Sommario

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	5
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA .....	5
2.1 Principi e valori .....	5
2.2 Umanizzazione.....	6
3. MISSIONE.....	6
4. IDENTITÀ.....	6
5. DOVE SIAMO.....	7
5.1 Obiettivi generali .....	7
CAPITOLO 2.....	8
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	8
2.1 Gli spazi.....	8
2.2 I mezzi di trasporto.....	9
2.3 Il personale .....	9
2.5 Il Funzionamento .....	9
CAPITOLO 3.....	10
CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI.....	10
3.1 Le finalità perseguite .....	10
3.2 Gli obiettivi .....	10
3.3 Il ruolo assunto dal servizio nel territorio di riferimento .....	10
3.4 Le funzioni prevalenti, le modalità organizzative le risorse professionali.....	10
3.5 Le risorse comunitarie e familiari e le forme di coinvolgimento.....	13
3.6 Strumenti e le forme di valutazione .....	13

CAPITOLO 4.....	14
ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO .....	14
4.1 Accesso differito .....	14
4.2 Fattispecie considerate.....	14
4.3 Orari tempi e luoghi di ricevimento della domanda .....	14
4.4 Figure professionali, sedi, strumenti e tempi.....	15
CAPITOLO 5.....	16
ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE.....	16
5.1 Orario di accesso .....	16
5.2 Pianificazione oraria di interventi (giornata tipo) .....	16
5.3 Elementi di flessibilità.....	17
5.4 Compartecipazione al costo del servizio .....	17
5.5 Criteri per il riconoscimento delle agevolazioni .....	17
5.6 Modalità di pagamento .....	17
CAPITOLO 6.....	18
PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI.....	18
6.1 Requisiti professionali e modalità di accoglienza.....	18
6.2 Iniziative formative per il personale.....	18
6.3 Strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza.....	18
6.4 La Rinuncia al servizio, le dimissioni e la regolamentazione delle assenze.....	18
CAPITOLO 7.....	19
IL PERCORSO ASSISTENZIALE.....	19
7.1 Responsabile della presa in carico e metodologia .....	19
7.2 Forme e sedi di valutazione di efficacia degli interventi .....	19
7.3 Coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio e sedi e strumenti di partecipazione.....	19
CAPITOLO 8.....	20
GESTIONE DELLE INFORMAZIONI .....	20
8.1 Strumenti per informazioni e comunicazione con l'utenza .....	20
8.2 Modalità di raccolta conservazione e utilizzo della documentazione personale e di servizio.....	20
8.3 Modalità e diffusione delle informazioni relative al servizio alla comunità locale .....	20
CAPITOLO 9.....	20
STRUMENTI DI TUTELA.....	20
9.1 Presentazione dei reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi. ....	20
9.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa.....	20

## 1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa definisce la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti agli ospiti delle nostre residenze. È lo strumento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa intende:

- ✚ esplicitare la struttura dei servizi destinati agli ospiti e le relative caratteristiche;
- ✚ definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- ✚ instaurare un rapporto diretto con gli ospiti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- ✚ promuovere la partecipazione attiva degli ospiti.
- ✚ Garantisce un'attenzione continua alla qualità dei servizi

## 2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è una fondazione di partecipazione che segue il modello organizzativo in house providing per le Pubbliche amministrazioni socie.

Risponde ai principi ed allo schema giuridico della Fondazione di Partecipazione, nell'ambito del più vasto genere di Fondazioni disciplinato dal Codice Civile e leggi collegate.

Sono soci fondatori i comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli e San Gimignano e la Società della salute Altavaldelsa

La Fondazione, coerentemente con le proprie finalità, programma e svolge, direttamente o indirettamente, tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di beni e servizi o di prestazioni economiche, destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della vita.

In tale contesto la Fondazione fa proprio il principio della integrazione delle politiche e dei servizi sociali e socio assistenziali. Con quelli di. Ambito sanitario, anche in applicazione della programmazione territoriale e della cooperazione intersettoriale e interi istituzionale. (Art. 3 dello Statuto).

Persegue finalità sociali, socio-assistenziali e socio sanitarie nei confronti delle persone senza distinzione di età, sesso, contesto familiare, salute, razza, religione, ambiente sociale e disagio socio/culturale, in un contesto di miglioramento delle qualità della vita e della comunità. (Art. 2 dello Statuto).

### 2.1 Principi e valori

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, sociosanitarie e socioassistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli ospiti.

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

- ✚ rispetto della libertà e dignità della persona valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna, nella progettazione ed erogazione degli interventi;
- ✚ realizzazione di politiche locali volte alla prevenzione e alla rimozione delle cause di disagio sociale;
- ✚ garantire l'uguaglianza e le pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceti sociali, religione e opinioni politiche;
- ✚ valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali per la predisposizione e realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;
- ✚ sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori.) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
- ✚ sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

Nello svolgimento delle sue attività, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini:

- ✚ di promozione e garanzia dei diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, la coesione sociale, l'autonomia individuale;
- ✚ di prevenzione e rimozione cause economiche e sociali che possono generare situazioni di bisogno ed emarginazione nell'ambiente di vita;
- ✚ di diritto per tutti i cittadini di usufruire di servizi, prestazioni, interventi (universalità e accessibilità) secondo le modalità che possono favorire la possibilità di scelta;
- ✚ di sostegno alla famiglia e all'individuo privilegiando il mantenimento nel proprio ambiente e provvedendo se necessario e dietro libera scelta all'assistenza in strutture residenziali o semiresidenziali specifiche.

## 2.2 Umanizzazione

Tutti gli interventi pongono al centro la persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

Il Centro Diurno per Anziani non autosufficienti trova nelle seguenti linee comportamentali i valori dell'agire quotidiano:

- ✚ attenzione alla qualità della vita degli Ospiti e delle loro famiglie;
- ✚ costruzione di un rapporto umano con l'Ospite e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza a misura di Persona;
- ✚ integrazione delle esigenze dell'Ospite, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, Azienda Sanitaria Locale) per una rete di sostegno più efficace;
- ✚ organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- ✚ monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

## 3. MISSIONE

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa organizza servizi e persone per migliorare la qualità della vita in Val d'Elsa e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione, nel rispetto dell'autonomia, dignità e identità personale e nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali degli ospiti

## 4. IDENTITÀ

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, agisce sulla base di quattro elementi:

- ✚ **Integrazione:** opera in integrazione con la Società della Salute Altavaldelsa e l'Azienda USL Toscana Sud Est per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l'impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;
- ✚ **Trasparenza:** adotta regole certe verso gli ospiti e verso i propri dipendenti, risponde alle Istituzioni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell'informazione;
- ✚ **Innovazione:** interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.
- ✚ Assistenza individualizzata e personalizzata



## 5. DOVE SIAMO

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, che ha la propria sede legale in Piazza Cavour, 2 a Poggibonsi e la sua sede amministrativa in Via Piave, 40; gestisce il Centro Diurno di Socializzazione per disabili "L'Impronta", ubicato in Via Marco Polo presso il Distretto Socio sanitario Località Campolungo a Colle di Val d'Elsa.

Il Centro di Socializzazione "L'Impronta", è in Via Marco Polo, 25 – Località Campolungo, presso Distretto Socio Sanitario, nel territorio del Comune di Colle di val d'Elsa. La zona è posta nelle vicinanze del centro urbano, situazione che consente agli ospiti un facile contatto con l'ambiente sociale e con i servizi del territorio. La sede è di proprietà della ASL Toscana Sud Est.

### 5.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi che si intendono perseguire nell'erogazione di prestazioni e servizi all'interno del Centro sono:

-  favorire la socializzazione;
-  mantenere e migliorare le capacità residue degli ospiti;
-  Fornire un valido aiuto alle famiglie;
-  Permettere la partecipazione attiva e la valorizzazione dei familiari per migliorare la qualità della vita dell'ospite e del nucleo nel suo complesso;
-  fornire assistenza in osservanza del principio di attivazione e di stimolazione delle capacità residue;
-  garantire il rispetto e la dignità degli ospiti.

Il Centro è autorizzato al funzionamento dal Comune di Colle di Val d'Elsa, inoltre è inserito nell'elenco pubblico delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Pubbliche e Private accreditate ai sensi dell'art. 4, Legge R.T. n. 82 del 28/12/2009

## CAPITOLO 2

### PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro di Socializzazione è autorizzato al funzionamento per **18 posti n. 19149 del 28/12/2009** rilasciata dal SUAP del Comune di Colle di Val d'Elsa, ai sensi dell'art. 21 comma 1, lettera i) delle L.R.T. 41/05, come indicato nel Decreto del presidente della G.R.T. 23.06..0, n. 15/R, Regolamento di Attuazione dell'art. 62 della succitata legge.

Il Centro Diurno di Socializzazione "**L'Impronta**" promuove e propone un approccio culturale alla disabilità diverso: non più una visione puramente assistenziale ed esclusivamente riabilitativa, ma una nuova visione che mira ad un miglioramento della qualità della vita degli utenti attraverso un miglioramento della qualità della cura.

Il Centro progetta attività e percorsi educativi, ponendo l'attenzione alla situazione dinamica ed evolutiva della condizione umana, anche quando si parla di situazioni di grave compromissione neuropsichiatrica: la persona considerata nella sua unicità e interezza viene messa al centro dell'intervento educativo, utilizzando tutti i canali di comunicazione ed espressione allo scopo di favorire l'integrazione sociale e l'acquisizione della consapevolezza dei propri bisogni psicofisici. Il punto di partenza del lavoro è l'osservazione e l'ascolto dei bisogni, base primaria sulla quale creare possibili percorsi di crescita.

L'organizzazione dei servizi e la gestione delle risorse professionali in dotazione al servizio è orientata al riconoscimento e alla promozione del benessere dell'utente diversamente abile nelle diverse dimensioni della sua vita: relazionale, comunitaria e di salute.

La struttura interpreta la propria missione come "aperta", non limitando cioè le proprie attenzioni e sensibilità al servizio degli ospiti disabili, ma promuovendo e favorendo l'interscambio relazionale con la comunità.

#### 2.1 Gli spazi

La struttura può ospitare un massimo di 18 persone, è costituita da spazi ben diversificati che offrono agli ospiti una buona accoglienza.

Lo spazio abitabile è suddiviso in:

- sala polifunzionale;
- sala mensa con cucina per piccole attività collegate;
- n. 2 laboratori;
- n. 1 magazzino;
- locale per attività individuali (computer) o ludiche o di relazione;
- ufficio;
- n. 3 bagni ad esclusivo uso ospiti;
- n. 1 bagno ad uso per gli operatori;
- ripostiglio;
- spazio esterno verde per piccole attività;
- ingresso con sala per accoglienza;
- palestra adiacente al Centro.

## 2.2 I mezzi di trasporto

Il Centro dispone dei seguenti mezzi di trasporto:

- Fiat Ducato 9 posti, 6 posti posteriori e 3 anteriori;
- Fiat Ducato 9 posti ( 7 posti + 2 carrozzine, dotato di pedana elettromeccanica).

## 2.3 Il personale

Il Centro garantisce un rapporto di continuità tra gli operatori che svolgono funzioni educative e gli ospiti loro affidati e nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti Individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure:

1. **Il Referente della struttura:** organizza e gestisce la quotidianità delle attività del Centro, coordina l'équipe degli operatori e gli incontri periodici di programmazione e di verifica. Svolge il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai familiari, ai rappresentanti del Comitato dei familiari. Risponde al Coordinatore Strutture Socio Sanitarie e in modo particolare:
  - Favorisce la formazione del personale e supervisiona la sicurezza dell'ambiente
  - Organizza ingresso e uscite degli ospiti e tiene rapporti con Assistenti sociali dei territori insieme all' Educatore
  - Cura l'attuazione dei piani individualizzati degli ospiti coordinando le varie figure professionali coinvolte ciò per garantire una buona qualità assistenziale
  - verifica e assicura la redazione, realizzazione e verifica dei PEI;
  - organizza i turni di lavoro, le eventuali sostituzioni nel rispetto degli standard professionali richiesti dalle norme e dalle indicazioni aziendali per ogni figura professionale prevista;
  - assicura e sovrintende al comportamento professionale e umano di ogni operatore, e al pieno esercizio delle responsabilità individuali di ciascun operatore della RSA;
  - sovrintende e organizza il monitoraggio e il controllo della piena conformità delle forniture dei servizi erogati dai terzi in residenza (pasti, pulizie, lavanderia, ecc.);
  - pianifica e sovrintende all'organizzazione delle attività di animazione e festive per gli ospiti
2. **L'Educatore:** predispone e realizza, insieme al Referente, i PEI (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'équipe del Centro ed informa i familiari dell'ospite relativamente agli obiettivi che il Progetto individualizzato si propone di raggiungere.
3. **Operatori Socio Sanitari e Socio Assisenziali:** collaborano con l'educatore e il referente nello svolgimento delle attività, prevalentemente per quelle indirizzate verso la cura della persona, in coerenza con quanto stabilito nel Progetto Educativo Individualizzato.
4. **I tecnici esperti:** hanno il compito di sostenere la progettazione la realizzazione delle attività laboratoriali insieme agli altri operatori del Centro.
5. **La Psicologa al bisogno.**

## 2.5 Il Funzionamento

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a 11 mesi all'anno, osservando come periodi di chiusura:

- n. 15 giorni nel mese di agosto,
- n. 15 giorni nel periodo delle Festività Natalizie;
- n. 1 settimana durante il periodo Pasquale.
- n. 1 settimana da utilizzare nel corso dell'anno per eventuali esigenze di servizio.

## CAPITOLO 3

### CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

Il Centro Diurno di Socializzazione accoglie Adulti con disabilità psico-fisica o plurima, con handicap accertato in situazione di gravità o medio grave, che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo/riabilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo della capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

#### 3.1 Le finalità perseguite

Le finalità che Il Centro intende perseguire sono riconducibili essenzialmente a:

- fornire assistenza nel rispetto del principio di attivazione e di stimolazione delle capacità residue;
- garantire il rispetto e la dignità degli utenti inseriti;
- favorire i contatti e le relazioni con famiglia e con la comunità locale
- garantire sollievo e sostegno alla famiglia in condizioni di difficoltà per il carico assistenziale da sostenere, attraverso l'accoglienza per alcune ore della giornata in ambiente idoneo.

#### 3.2 Gli obiettivi

Il Centro si pone come obiettivo il mantenimento e il miglioramento delle capacità residue degli ospiti, operando attraverso l'integrazione delle diverse figure professionali e l'armonizzazione dei vari momenti di cura, di assistenza e di socializzazione.

Le attività del Centro Diurno di Socializzazione per Disabili **"L'Impronta"** sono oggetto di pianificazione annuale attraverso la quale la Direzione della FTSA individua i volumi di attività, i risultati attesi e gli indicatori di qualità da raggiungere.

La pianificazione generale delle attività è integrata con la politica della qualità la cui definizione è operata attraverso un piano di miglioramento a valenza annuale e pluriennale.

Le attività assistenziali, educative e sociali vengono realizzate mediante progetti di intervento personali predisposti per ciascun ospite, contenenti la descrizione analitica dei bisogni, gli obiettivi prefissati, la strategia per raggiungerli, i modi e tempi di verifica.

I servizi sono realizzati seguendo procedure e protocolli operativi che danno indicazioni di comportamento al personale, sui modi di fare le cose e sulla qualità da garantire.

Lo sviluppo di un clima e di uno stile di vita di familiare facilita il conseguimento di un importante obiettivo della gestione: mantenere lo scambio tra gli utenti del Centro e la più ampia comunità locale in cui la struttura è inserita. Per questo, sulla base delle condizioni di salute e degli interessi degli ospiti, vengono organizzate attività di animazione e di socializzazione sia all'interno della struttura sia all'esterno, partecipando ad eventi pubblici, organizzando uscite, realizzando mostre e manifestazioni di vario tipo per far conoscere le attività del Centro.

#### 3.3 Il ruolo assunto dal servizio nel territorio di riferimento

La struttura semi residenziale per disabili, insieme ai servizi erogati presso il domicilio, si inserisce nella rete dei servizi sociali e sanitari a favore di questa categoria di utenti cercando di fornire risposte adeguate alle varie esigenze di vita di questa categoria di cittadini.

#### 3.4 Le funzioni prevalenti, le modalità organizzative le risorse professionali

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Pertanto,

il Centro di Socializzazione, nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti individualizzati, assicura a presenza delle figure professionali in relazione alle attività svolte.

FUNZIONE	ATTIVITÀ	QUALIFICA CONTRATTUALE
<b>Referente di struttura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinamento del personale</li> <li>• Predisposizione turni di lavoro del personale al fine di una copertura completa del servizio;</li> <li>• Presiedere le riunioni periodiche di verifica e programmazione con il personale;</li> <li>• Incontri con le famiglie per programmare inserimenti o uscite;</li> <li>• Conoscenza della comunità locale per attivare le risorse del territorio;</li> <li>• Educazione e gestione nel suo complesso.</li> <li>• Assicurare e controllare il regolare funzionamento della struttura;</li> <li>• Attività amministrativa connessa allo svolgimento del lavoro.</li> </ul>	<b>Qualifica professionale:</b> Educatore Professionale inquadrato al livello "C" del contratto collettivo nazionale Enti Locali.
<b>Educatore Professionale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione mensile delle attività giornaliere della struttura;</li> <li>• Organizzazione delle attività interne ed esterne;</li> <li>• Incontri con le famiglie con cadenza periodica per verifiche;</li> <li>• Programmazione attività giornaliere;</li> <li>• Organizzazione delle attività esterne;</li> <li>• Redigere un diario giornaliero per le consegne ai colleghi.</li> </ul>	<b>Qualifica professionale:</b> Educatore Professionale inquadrato al livello "C" del contratto collettivo nazionale Enti Locali.
<b>Assistenza diretta alla persona</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cura dell'ospite;</li> <li>• Cura dell'ambiente di vita;</li> <li>• Aiuto nella cura ed igiene personale degli ospiti (attenzione all'aspetto ed alla vestizione, rispetto dell'abbigliamento in relazione alle stagioni);</li> </ul>	O.S.S. e OSA inquadrati al livello "B" del Contratto collettivo nazionale enti locali.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partecipare attivamente alle varie attività occupazionali e ricreative e promuovere attività che facilitino il movimento attraverso uscite e passeggiate in particolare prima dei pasti;</li> </ul>	
<b>Laboratori occupazionali</b>	<p>L'attività di animazione prevede una valutazione delle capacità del disabile in base a questo viene predisposto un progetto personale su cui vengono posti obiettivi di intervento da svolgere attraverso attività individuali o di gruppo.</p> <p>Per detta attività sono messi a disposizione materiali di vario genere (carta, cartone, plastilina, colori etc.) a seconda del tipo di laboratorio programmato.</p> <p>Sono importanti anche momenti particolari durante l'anno come feste, ricorrenze ecc...</p> <p>Alla fine di ogni anno viene effettuata una programmazione per svolgimento di attività specifiche come: musicoterapia, ceramica e attività fisica. In base ad un progetto definito.</p>	Tecnici specializzati, OSS e Educatori Professionale
<b>Assistenza infermieristica</b>	Al bisogno su attivazione da parte della Direzione d'Area	Infermieri inquadrati al livello "C" del contratto nazionale degli Enti Locali ed indennità professionale.

## **Impegni del Gestore del Servizio nei confronti del personale dipendente e operante nel Servizio**

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

- il rispetto dell'etica e della deontologia professionale,
- la disponibilità a incontrare i sindacati per affrontare problematiche legate al personale,
- l'aggiornamento professionale integrato per i propri dipendenti,
- la verifica costante dei requisiti degli operatori convenzionati nonché della loro formazione a lavoro,
- il coinvolgimento del personale nella formulazione delle procedure operative interne alle strutture,
- la tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro attraverso quanto richiesto dalla normativa,
- il rispetto dei turni di lavoro con flessibilità a favore dei dipendenti,
- riunioni periodiche con il personale per affrontare i problemi interni alla struttura.

### **3.5 Le risorse comunitarie e familiari e le forme di coinvolgimento**

<b>Associazioni di volontariato</b>	La Fondazione può stipulare convenzioni con associazioni di volontariato riconosciute e iscritte all'albo provinciale. La loro attività prevede lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione e collaborazioni concordate con il responsabile della struttura.
<b>Comitato familiari</b>	All'interno del Centro è presente un comitato composto da almeno 3 rappresentanti dei familiari degli ospiti, eletti dall'assemblea e con un incarico di due anni. Partecipa a incontri periodici (min 2 volte all'anno) in cui vengono avanzate iniziative per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura ed evidenziare eventuali problematiche in collaborazione con il Referente della struttura.
<b>Familiari degli ospiti</b>	I familiari degli ospiti hanno accesso garantito per tutto l'arco della giornata ad eccezione di momenti in cui vengono svolte specifiche attività. I familiari partecipano alle feste o a momenti conviviali organizzati.
<b>Altre Attività</b>	Partecipazione ad iniziative della comunità locale, gite e scambi con centri di Socializzazione presenti in Zona o di Zone limitrofe.

### **3.6 Strumenti e le forme di valutazione**

Per migliorare la qualità delle prestazioni e servizi garantiti dalle strutture, la Fondazione in collaborazione con l'Azienda Usl Toscana Sud Est, si avvalgono di strumenti specifici:

- Incontri periodici con i familiari degli ospiti per una verifica del grado di soddisfazione del servizio offerto.
- schede specifiche di valutazione da somministrare agli ospiti o familiari di vari servizi offerti da ditte convenzionate (mensa, lavanderia, barbiere ecc...) finalizzate a monitorare la qualità ed il rispetto dei requisiti previsti nel capitolato d'appalto. Alla valutazione vengono associati report periodici sull'andamento del servizio offerto.
- schede di autovalutazione del personale predisposti annualmente e finalizzate all'attribuzione del salario accessorio.

## CAPITOLO 4

### ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO: ACCESSO

#### 4.1 Accesso differito

La procedura di accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali per disabili è di competenza della Fondazione e della Azienda Usl Toscana Sud Est.

#### 4.2 Fattispecie considerate

Possono accedere alla Centro "L'Impronta" i soggetti disabili in età compresa tra i 18 ed i 64 anni, prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap.

L'ammissione dell'utente, presso il Centro è disposta dalla Direzione su proposta degli operatori competenti (UVMD) (Assistente Sociale – Educatore Professionale – Psicologo – Psichiatra ) e dietro presentazione di un piano individuale di intervento (P.A.R.G. ), in cui sono specificate le abilità del soggetto, il tipo di attività da realizzare e la presunta durata dell'inserimento; è necessaria un'analisi clinica dettagliata con documentazione anamnestica e la possibilità di contattare figure professionali che hanno seguito l'utente in passato.

All'ingresso sono individuate varie fasi preliminari:

- Incontro tra gli operatori del territorio che seguono l'utente e gli operatori del Centro per una prima conoscenza del caso;
- Stesura del piano individuale dove sono individuati gli obiettivi e le attività da attuare;
- Incontro tra familiari, operatori del Centro e quelli del territorio per una conoscenza completa e reciproca e per la creazione di un clima di fiducia e di collaborazione.

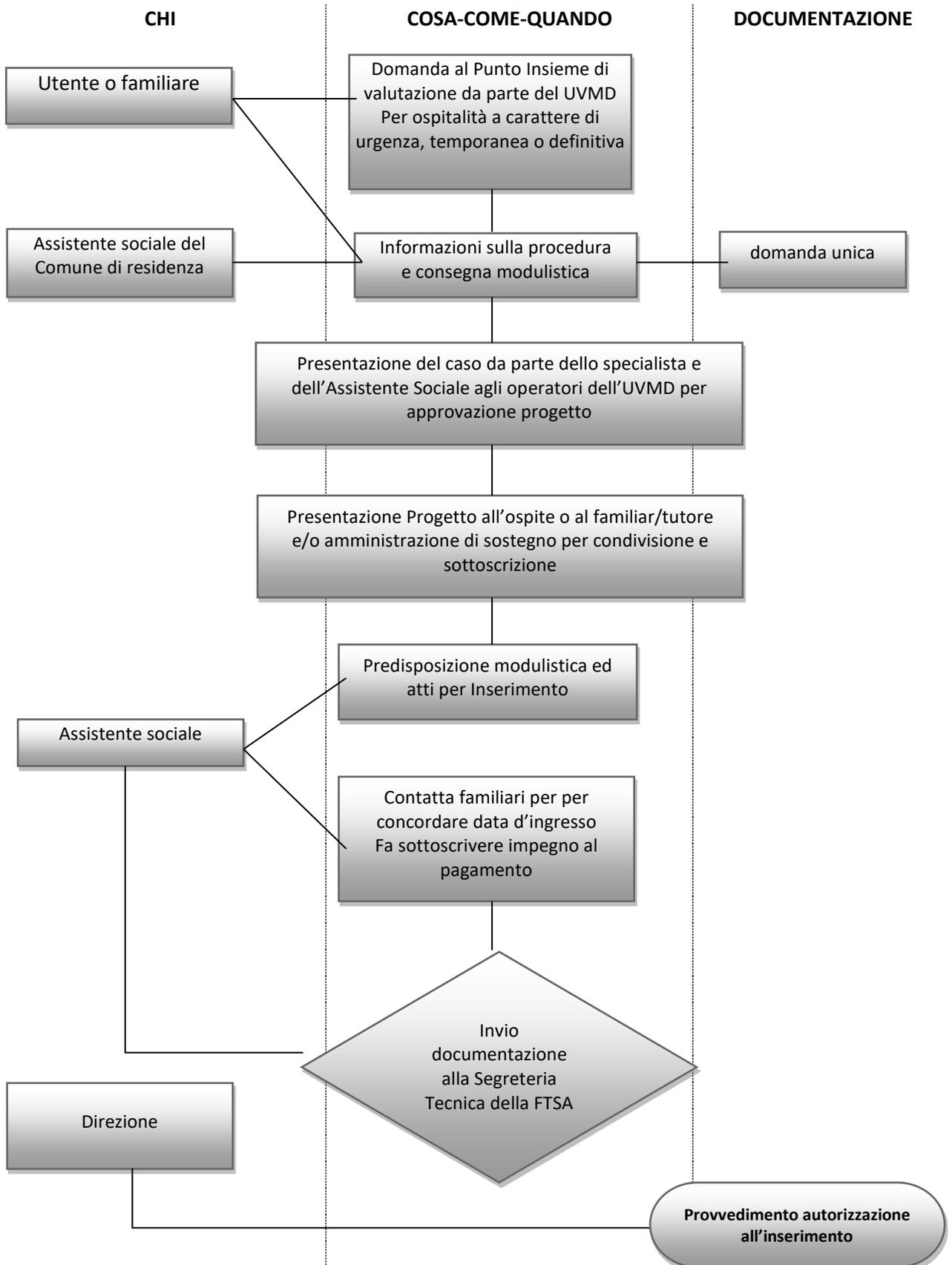
La famiglia partecipa all'ingresso e nelle prime fasi dell'inserimento in base alle modalità concordate con gli educatori e rispetto alle esigenze dell'utente.

#### 4.3 Orari tempi e luoghi di ricevimento della domanda

La domanda di accesso ai Servizi si presenta al Punto Insieme del Presidio distrettuale del Comune di residenza, gli orari e le modalità di accesso sono riportate sul sito internet della FTSA.

<https://www.ftsa.it/it/fondazione/contatti/>

#### 4.4 Figure professionali, sedi, strumenti e tempi



## CAPITOLO 5

### ORARI E TEMPI DI EROGAZIONE

#### 5.1 Orario di accesso

L'accesso ai familiari è garantito durante tutta la giornata ad eccezione delle fasce orarie in cui vengono effettuati i laboratori o le uscite.

La presenza dei familiari è particolarmente importante in occasione di eventi particolari, nei momenti ricreativi e durante le varie attività occupazionali organizzate dagli operatori della struttura. Inoltre, la presenza dei familiari è richiesta ed indispensabile nei momenti di verifica dell'andamento dell'inserimento o nella preparazione all'inserimento stesso.

#### 5.2 Pianificazione oraria di interventi (giornata tipo)

Orario	Cosa
8,30 – 10,00	Lecture consegne. Giro con il pulmino del Centro per prendere i ragazzi presso la propria abitazione.
	Areazione dei locali, controllo bagni, scarico della lavatrice e sistemazione della biancheria pulita. Predisposizione del materiale per le varie attività previste nella giornata.
10,00-12,30	Svolgimento delle attività programmate nei vari laboratori con o senza la collaborazione dei tecnici esterni in base alla programmazione settimanale. Dalle 11 alle 11.30 preparazione e somministrazione della colazione, accompagnamento in bagno per chi lo richiede.
12,30 - 13,00	Riordino e areazione locale adibito all'attività, igiene personale (accompagnamento al bagno, lavaggio mani), preparazione della sala da pranzo, preparazione della cucina per lo sporzionamento.
13.00 - 14.30	Sporzionamento e pranzo (collaborazione del personale alla somministrazione del pasto) e riordino locali mensa con la collaborazione dei ragazzi
14,30 - 15,30	Riordino della cucina, preparazione della lavatrice con la biancheria del giorno. Relax, ascolto musica, lettura, visione TV, riposo. Accompagnamento in bagno e preparazione per l'uscita.
14,30 – 15,30	Stesura consegne, registrazione presenze e diario del giorno, una volta alla settimana preparazione menù. Contatti telefonici o diretti con le famiglie per problemi che di volta in volta possono presentarsi o aggiornamenti.
15,30 - 16,30	Trasporto per il rientro a casa. Riordino dei locali

### 5.3 Elementi di flessibilità

Il personale della struttura attraverso protocolli specifici legati all'igiene, alle autonomie fisiologiche ed all'alimentazione persegue l'obiettivo di prolungare il più possibile l'autonomia dell'ospite, per cui gli orari di suddette attività sono indicativi flessibili ed in funzione dei bisogni e dei tempi degli ospiti.

### 5.4 Compartecipazione al costo del servizio

La compartecipazione al costo del servizio da parte dell'ospite riguarda la sola quota sociale. A tal fine verrà richiesto all'ospite (od ai familiari o tutori dello stesso) la sottoscrizione di un impegno al pagamento, pena la mancata erogazione del servizio.

Qualora l'utente ritenesse di non poter far fronte all'intera tariffa prevista potrà richiedere una agevolazione sulla stessa (tramite una apposita domanda da presentarsi presso gli uffici del Servizio Sociale Professionale presente nei Presidi socio-sanitari del Comune di residenza o presso la sede stessa della Fondazione), che verrà riconosciuta secondo i criteri e le modalità di seguito indicati.

### 5.5 Criteri per il riconoscimento delle agevolazioni

L'ISEE ristretto è lo strumento con il quale, viene valutata la capacità del soggetto di partecipare al costo del servizio e per la concessione di eventuali agevolazioni

Per la frequenza del Centro Diurno di Socializzazione "L'Impronta", ai fini del riconoscimento delle agevolazioni, e nel rispetto dei principi di equità e solidarietà, sono previste ipotesi di esenzione totale, di esenzione parziale e di non esenzione dalla compartecipazione.

Per tale tipo di servizio la soglia ISEE di esenzione totale, sotto la quale non è richiesta alcuna compartecipazione da parte dell'utente, è corrispondente al 25% dell'ammontare del trattamento minimo della pensione INPS, mentre la soglia di non esenzione, oltre il quale è dovuta l'intera tariffa della prestazione, è pari a 4 volte l'ammontare del trattamento minimo della pensione INPS.

La misura della compartecipazione sarà determinata prendendo in considerazione solo la parte di ISEE ridotto eccedente la soglia di esenzione totale e verrà calcolata con metodo lineare.

### 5.6 Modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità.

- con bonifico bancario
- con bonifico postale
- con bollettino di conto corrente postale
- con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente)

## CAPITOLO 6

### PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI

#### 6.1 Requisiti professionali e modalità di accoglienza

Alcuni giorni prima dell'ingresso il Referente della struttura e gli operatori coinvolti, incontrano i familiari presso la sede della struttura. In tale occasione viene compilata una scheda conoscitiva sulle abitudini e le preferenze alimentari dell'ospite. Il Referente informa l'ospite e/o il familiare delle modalità di trattamento dei dati personali.

In questo primo incontro i familiari visitano il Centro.

#### 6.2 Iniziative formative per il personale

La Fondazione garantisce un piano di aggiornamento triennale per tutto il personale. Inoltre, può essere prevista la partecipazione a corsi facoltativi esterni, ove ritenuti particolarmente utili per il lavoro.

#### 6.3 Strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza

L'organizzazione della struttura garantisce il rispetto della dignità personale attraverso:

- la possibilità di mantenere il proprio abbigliamento;
- utilizzo dei mezzi di contenzione attenendosi scrupolosamente al dettato normativo;

Le informazioni relative a ciascun ospite sono acquisite e registrate in apposite Cartelle Personali, mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne svolte dal personale interessato.

L'organizzazione garantisce il trattamento dei dati degli utenti in conformità al d.lgs 196/03 e del Regolamento UE 2016/679.

A tutti i familiari degli ospiti è consegnato il Regolamento di Gestione della Struttura.

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati degli utenti in conformità alla normativa vigente.

#### 6.4 La Rinuncia al servizio, le dimissioni e la regolamentazione delle assenze

##### **Modalità da seguire per la rinuncia**

Qualora l'ospite, o suoi familiari non intendano accettare la decisione del Unità di Valutazione Multidisciplinare disabili (UVMD) di ospitalità temporanea o definitiva presso le Strutture oggetto della presente Carta dei Servizi, devono formalizzare la rinuncia in apposito modulo presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Nel caso di frequenza già in atto presso le Strutture se l'ospite rinuncia al servizio, la data della sottoscrizione della rinuncia/interruzione farà partire anche l'interruzione del pagamento della retta a carico dell'ospite.

##### **Dimissioni**

Le dimissioni sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso (almeno 15 giorni) all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

##### **Modalità da seguire per assenze**

Per ogni assenza di una intera giornata è indispensabile che la struttura sia **avvisata prima delle ore 9,00**, affinché dalla retta venga defalcato il costo del pasto. Il personale in servizio dovrà trascrivere nel "registro consegne" tale informazione.

In caso di mancata comunicazione nei tempi previsti, dovrà essere corrisposto l'intero ammontare della retta.

## CAPITOLO 7

### IL PERCORSO ASSISTENZIALE

#### 7.1 Responsabile della presa in carico e metodologia

Ogni ospite viene affiancato al momento dell'ingresso dal Referente di struttura, dall'Educatore, e dallo specialista Medico o Psicologo, i quali predispongono un progetto individualizzato tenendo conto dei seguenti elementi:

- valutazione ed obiettivi definiti dagli operatori socio-sanitari del gruppo di valutazione;
- valutazione dello stato di salute effettuato attraverso: la lettura della documentazione sanitaria presentata dai familiari;
- osservazione e valutazione sull'inserimento e ambientamento dell'ospite in collaborazione con gli operatori del servizio attraverso verifiche periodiche definite.

#### 7.2 Forme e sedi di valutazione di efficacia degli interventi

La valutazione di efficacia degli interventi avviene:

- da parte del gruppo di valutazione (UVMMD) con verifiche periodiche,
- dagli operatori interni attraverso l'utilizzo di strumenti operativi come registrazioni dell'osservazione dell'ospite, registrazione delle attività, schede di valutazione ecc e incontri periodici programmati a seconda degli obiettivi prefissati all'ingresso.

#### 7.3 Coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio e sedi e strumenti di partecipazione

L'ospite, nelle modalità possibili relativamente alle sue condizioni di salute, e la famiglia partecipano:

- alle attività programmate quotidianamente e periodicamente (momenti formalizzati come feste, ricorrenze);
- alla valutazione e verifica degli interventi predisposti all'interno della struttura attraverso riunioni con i familiari e l'attivazione del comitato dei familiari;
- Alla condivisione e alla verifica del progetto individuale attraverso incontri con gli operatori interni e dell'Azienda USL Toscana sud est.

## CAPITOLO 8

### GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

#### 8.1 Strumenti per informazioni e comunicazione con l'utenza

Sono presenti in ogni struttura i pannelli per l'informazione al personale.

Relativamente alle informazioni di servizio che riguardano i familiari vengono inviate comunicazioni formali a domicilio e in alcuni casi appese le circolari in luoghi visibili della struttura. Particolare importanza assume il ruolo del Comitato dei familiari come organo di mediazione tra la esigenze degli ospiti e la direzione della struttura e come strumento propositivo e collaborativo nelle attività proposte.

Il Referente della struttura è a disposizione per colloqui diretti o su appuntamento con i familiari.

Tra gli strumenti di comunicazioni il registro delle consegne è lo strumento fondamentale per il passaggio delle informazioni tra gli operatori.

#### 8.2 Modalità di raccolta conservazione e utilizzo della documentazione personale e di servizio

Tutta la documentazione prodotta viene raccolta in archivi sia cartacei che informatizzati, muniti di accesso riservato e conservata secondo la normativa sulla legge privacy.

#### 8.3 Modalità e diffusione delle informazioni relative al servizio alla comunità locale

La fondazione mantiene rapporti con la comunità locale attraverso l'utilizzo della stampa e del sito web.

## CAPITOLO 9

### STRUMENTI DI TUTELA

#### 9.1 Presentazione dei reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.

la tutela degli ospiti attraverso la possibilità di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, volti al miglioramento del servizio.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite ed i suoi familiari possono inoltrare reclami sui disservizi seguendo varie modalità:

- attraverso informazione verbale al Referente di struttura, che provvede a far compilare l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- tramite il comitato dei familiari;
- con lettera indirizzata al Referente di Struttura o alla Direzione FTSA.

La Direzione d'Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali garantisce di dare risposta ai reclami ricevuti entro il termine massimo di 30 giorni.

#### 9.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa

La Fondazione si impegna a garantire gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi tramite il rispetto dei requisiti normativi sia per le attività che eroga direttamente, sia tramite il monitoraggio e controllo di quelle appaltate e/o convenzionate.