

**PROVVEDIMENTO DEL DIRETTORE**

<b>Numero del provvedimento</b>	102
<b>Data del provvedimento</b>	01-10-2024
<b>Oggetto</b>	
<b>Contenuto</b>	AGGIORNAMENTO REGOLAMENTO E CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO ANZIANI "LE CENTO PRIMAVERE"

<b>Ufficio/Struttura</b>	ALTA INTEGRAZIONE E SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI
<b>Resp. Ufficio/Struttura</b>	BRINTAZZOLI MARCO
<b>Resp. del procedimento</b>	BRAZZINI IRENE
<b>Parere e visto regolarità contabile</b>	

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pag.	Oggetto
<b>A</b>	10	Carta dei Servizi
<b>B</b>	5	Regolamento



## Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@uslcentro.toscana.it](mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

### PROVVEDIMENTO DEL DIRETTORE

Numero del provvedimento	
Data del provvedimento	
Oggetto	
Contenuto	<b>AGGIORNAMENTO REGOLAMENTO E CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO ANZIANI “LE CENTO PRIMAVERE”</b>

Direttore	<b>MARCO BRINTAZZOLI</b>
Ufficio/Struttura	<b>ALTA INTEGRAZIONE E SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI</b>
Resp. Ufficio/Struttura	<b>MARCO BRINTAZZOLI</b>
Resp. Procedimento	<b>IRENE BRAZZINI</b>

Spesa prevista	Conto Economico	Codice Conto	Anno Bilancio

Estremi relativi ai principali documenti contenuti nel fascicolo		
Allegato	N° di pagine	Atto
<b>A</b>		Carta dei Servizi
<b>B</b>		Regolamento

## IL DIRETTORE

**VISTI** gli art. 70 ss. della L.R.T. n. 40/2005, recante disposizioni in materia di “Disciplina del Servizio Sanitario Regionale”, i quali istituiscono e disciplinano le Società della Salute quali enti per l’integrazione delle attività sanitarie, socio- sanitarie territoriali e socio-assistenziali;

**DATO ATTO** che nella seduta assembleare di questa S.d.S. del giorno 23.12.2009, alla presenza dei rappresentanti degli Enti aderenti al Consorzio, il notaio incaricato ha proceduto con atto pubblico al rogito della modifica della Convenzione costitutiva (registrata con rogito notarile il 23.12.2009 – reg. n. 12037 del 30.12.2009) e dello Statuto di questo Consorzio successivamente alla visione degli atti già approvati da tutti i Consigli comunali e dal Direttore Generale dell’Azienda USL 10 di Firenze;

**CONSIDERATO** che con la deliberazione dell’Assemblea n. 26 del 29.12.2014 il Consorzio ha manifestato la volontà di continuare la gestione unitaria dell’intero complesso di funzioni sociali e socio-sanitarie affidate dai soci ai sensi della Convenzione sopra citata trasmettendo, con deliberazione dell’Assemblea n. 3 del 30.03.2015, tutta la documentazione che attesta l’esistenza dei requisiti previsti dall’art. 71 *novies decies* della LRT n. 40/2005;

**RICHIAMATA** la deliberazione dell’Assemblea n. 21 del 30/09/2015, con la quale si approvava il Regolamento del Sistema zonale dei Servizi sociosanitari e socio assistenziali;

**VISTI i seguenti atti della Società della Salute:**

- la Delibera di Assemblea n.28/2024 con la quale è stato nominato il Sindaco di Borgo San Lorenzo, Dott. Leonardo Romagnoli, quale Presidente di questa S.d.S.;
- il Decreto del Presidente n. 3 del 24.11.2021 di nomina del Dott. Marco Brintazzoli quale Direttore di questa S.d.S.;
- il Provvedimento del Direttore n. 51/2023 con il quale è stata nominata la Dott.ssa Irene Brazzini quale responsabile dell’Ufficio Affari Generali e Legali;
- La Delibera di Assemblea n. 3/2024 di “*Approvazione modifiche al Regolamento e Carta dei Servizi dei centri diurni “CUS”, “CASA” e “Le Cento Primavera”*”;

**DATO ATTO** che il Responsabile del presente procedimento è la Dott.ssa Irene Brazzini, Responsabile dell’Ufficio Affari Generali e Legali e che non sono stati segnalati conflitti di interessi ai sensi dell’art. 6-*bis* l.n. 241/1990, come modificato dalla l.n. 190/2012;

**DATO ATTO** che i regolamenti dei singoli centri costituiscono parte integrante della Carta dei Servizi di questa S.d.S., la quale tratta in modo esaustivo l’accesso ai servizi offerti;

**RITENUTO** necessario procedere con la correzione di un mero errore materiale circa il titolo della Carta dei Servizi del centro diurno “Le Cento Primavera” ed apportare un’integrazione alla stessa ed al relativo Regolamento circa la disciplina sulle “*dimissioni*” dal centro diurno;

## DISPONE

**per i motivi espressi in narrativa e qui integralmente richiamati a fare parte integrante e sostanziale del presente atto:**

**1) DI APPROVARE** le correzioni formali circa l’intestazione della Carta dei Servizi e l’integrazione della disciplina delle dimissioni dal centro diurno anziani “Le Cento Primavera” ;

2) **DI PUBBLICARE** per quindici giorni consecutivi il presente atto sull'Albo online;

3) **DI TRASMETTERE** il presente atto agli Enti aderenti ed al Collegio Sindacale ai responsabili degli Uffici e ad ARCA Cooperativa Sociale

**F.to IL DIRETTORE**  
**Marco Brintazzoli**



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

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

# **Centro “Le Cento Primavera” Di Dicomano**

La presente carta del servizio aggiornata in data 31.01.2024 con Deliberazione dell'Assemblea della Società della Salute Mugello n. è affissa all'interno del Centro e consegnata a ciascun utente al momento dell'ingresso nel servizio stesso e in occasione di ogni aggiornamento. Rappresenta una parte della Carta dei Servizi della SdS Mugello che tratterà in modo esaustivo le modalità di accesso e la fruizione dei servizi erogati.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione trasparente rivolto ai cittadini e alle parti interessate che contiene le informazioni che riguardano le finalità del Centro per anziani non autosufficienti “Le Cento Primavera”

La Carta rappresenta la fotografia attuale di ciò che viene offerto, con l'impegno del rispetto di quanto dichiarato, in continuità dell'esperienza e del miglioramento della qualità dei servizi erogati. La Carta dei Servizi è redatta da SDS Mugello e dall'équipe di lavoro e recepisce eventuali contributi dei destinatari, dei familiari, delle parti interessate e degli Enti Pubblici titolari dei progetti di inserimento.

La Carta dei servizi è consegnata ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente al momento dell'inserimento in struttura ed è a disposizione e/o in visione presso il Centro Diurno e sul sito della SDS Mugello [www.sdsmugello.it/](http://www.sdsmugello.it/)

La revisione aggiornata è inviata tramite posta elettronica ai Tutori legali o agli Amministratori di Sostegno o consegnata manualmente a chi tra di loro si rechi in visita in struttura.

La revisione aggiornata è sempre a disposizione e in visione nella bacheca dell'ufficio.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

## Principi informatori del servizio

Il Servizio, a carattere zonale, è autorizzato come Centro Diurno Semiresidenziale per anziani, con autorizzazione n°1 del 25/11/2009 del Comune di Dicomano.

È ubicato a Dicomano in Via Matteotti n°8 (tel./fax n. 055 838244), in locali con accesso ai disabili.

L'ambiente è composto da: una sala pranzo con angolo sporzionamento, un soggiorno per il riposo e attività ricreative, una stanza per attività laboratoriali, 3 bagni di cui 1 riservati agli operatori, 1 spogliatoio per gli operatori, una infermeria. Dal centro si accede a uno spazio verde attrezzato.

Il servizio è gestito dalla Società della Salute del Mugello, su delega dei Comuni della zona socio-sanitaria (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, San Piero a Sieve e Scarperia, Vicchio) e affidato, come da "USL Toscana Centro Lotto 5 SdS Mugello – CD per anziani non autosufficienti Le Cento Primavera, alla Cooperativa Sociale Arca.

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

Nel suo operare la SdS Mugello si ispira ai seguenti principi: rispetto della dignità e della centralità della persona, imparzialità, partecipazione, trasparenza, uguaglianza e rispetto della privacy.

Uno degli obiettivi principali della SdS è quello dell'integrazione dei servizi socio sanitari, in modo da considerare la persona nella sua interezza rispondendo ai suoi bisogni attraverso progetti assistenziali personalizzati.

Per quanto riguarda la popolazione anziana, si fa espressamente riferimento, perseguendone finalità e obiettivi, a: Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale - LR 41/2005 e Delibera RT 1326/2017 ed il Regolamento di attuazione all'art.62 - D.P.G.R. 2R/2018 e 50R/2018 LR 82/2009 su Accreditamento strutture e servizi alla persona del Sistema Sociale Integrato, con le modifiche previste dalla LR 49/2010 ed il Regolamento di attuazione 29R/2010 e s.m.i., Regolamento Del Sistema Zonale Dei Servizi Sociosanitari e Socioassistenziali approvato con delibera n°21 del 2015, Carta dei servizi, Documenti di gara. Nel caso dovessero perdurare le prescrizioni legate all'emergenza da Covid-19 saranno adottate tutte le misure atte al contenimento del virus

L.R. n.66/2008 in tema di istituzione del fondo sulla non autosufficienza, la SdS si pone come obiettivo di valorizzare le persone anziane, come risorsa per la società, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio, presso il nucleo familiare di appartenenza, attraverso servizi appropriati.

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

- il riconoscimento della famiglia quale ambito privilegiato di vita;
- il sostegno necessario alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona non autosufficiente;
- la compiuta informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti e sulle modalità di erogazione delle prestazioni;



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

- l'assistenza socio-sanitaria commisurata ai bisogni ed alle esigenze di ciascuno;
- l'equa contribuzione al costo dei servizi.

La metodologia per l'analisi dei bisogni si sviluppa su tre cardini principali:

- Osservazione della persona e del suo contesto di appartenenza;
- Continuità e circolarità delle informazioni;
- Verifica della soddisfazione. Il concetto di benessere ha una connotazione multidimensionale che incide sulla qualità di vita delle persone, soprattutto se anziane e che richiede quindi una presa in carico globale che tenga conto di bisogni afferenti alla sfera affettiva, emotiva, della sicurezza, della relazione, bisogni di mantenimento dell'autonomia personale e sociale oltre che bisogni di tipo assistenziale/sanitario.

Di seguito gli obiettivi del servizio che emergono da quanto esplicitato e che sono la base della proposta organizzativa inserita nel paragrafo successivo:

- Promuovere il mantenimento dell'autonomia e della abilità residue ☺ favorire il rallentamento della decadenza cognitiva
- promuovere livelli di assistenza personalizzata in linea con le caratteristiche e i bisogni individuali
- stimolare la socializzazione e l'integrazione con il tessuto sociale
- promuovere condizioni di salute e benessere prevenire fattori di rischio e l'aggravarsi di condizioni dovute all'età
- evitare l'isolamento sociale e la condizione di abbandono
- evitare/ritardare l'istituzionalizzazione
- supportare la famiglia nella cura
- fornire informazioni e il supporto psicologico al caregiver dell'anziano.

Le attività di cura e di assistenza, al fine di garantire la tutela fisica degli ospiti, tengono conto delle specifiche patologie.

Il Centro, all'interno dell'offerta di servizi rivolti agli anziani nel territorio della SdS Mugello, vuole rivestire caratteristiche prevalentemente incentrate su: **SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA:**

- Servizio infermieristico comprende tutte le prestazioni volte alla presa in carico complessiva dell'utente mediante l'attuazione del piano di assistenza e la corretta esecuzione delle attività diagnostiche e terapeutiche;
- Servizio di assistenza alla persona che comprende tutte le funzioni di aiuto all'anziano per mantenere e rafforzare il livello di autonomia, di cura attraverso interventi igienico-assistenziali, supporto alle attività di animazione e degli interventi socio-educativi, in integrazione alle attività alberghiere (sporzionamento, assunzione del pasto ..)
- Servizio di animazione socio educativa comprendente tutte le attività educative, ricreative, di socializzazione e occupazionali individuali e di piccolo gruppo come più avanti dettagliato.
- Servizio di riabilitazione prevede interventi individuali e di gruppo, di riattivazione motoria, interventi di stimolazione, recupero e mantenimento delle abilità e autonomie personali



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

- Servizio di pulizia: sarà garantito da un addetto durante l'orario di chiusura del Centro, in integrazione alle operazioni di pulizia e sanificazione effettuate dagli operatori addetti all'assistenza durante la giornata.
- Tutte le prestazioni saranno elaborate nel rispetto di quanto previsto dai Piani assistenziali dei singoli utenti e dei loro specifici interessi.

La struttura promuove un clima confortevole dove è possibile avere giorni più rumorosi di altri. La gestione dei rumori molesti è posta alla base di ogni singola attività nel pieno rispetto della sensibilità al rumore di ognuno, limitando i rumori che potrebbero infastidire i residenti. Le attività come la visione della televisione e l'ascolto di musica vengono svolte a volume tale da non infastidire gli ospiti che non partecipano all'attività stessa.

## Informazioni per l'accesso e la fruizione del servizio Organizzazione ed erogazione

### Caratteristiche delle prestazioni, modalità di accesso, orari e tempi di erogazione

#### Caratteristiche delle prestazioni

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

Tipologia delle prestazioni garantite:

- prestazioni a carattere socioriabilitativo, di recupero e di mantenimento;
- Prestazioni assistenziali e tutelari;
- somministrazione dei pasti con acquisto degli stessi dalla mensa scolastica del Comune di Dicomano nel rispetto delle diete personalizzate (se presenti) in base a motivi sanitari e/o dalle professioni religiose; Il menù è predisposto dal dietologo dell'ente appaltante in base alle linee guida regionali ed è validato da parte dell'Azienda Sanitaria, che ne attesta la correttezza e completezza nutrizionale.
- trasporto degli utenti e accompagnamento dal domicilio al Centro e viceversa ed in eventuali uscite programmate a cura della Cooperativa gestore del servizio.

Per la valutazione delle attività erogate nel centro Diurno viene utilizzato dal soggetto gestore, il Sistema di gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e rispondente ai requisiti del Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n. 82 (Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato). Il sistema prevede procedure, protocolli e strumenti specifici necessari all'erogazione del servizio ed alla sua verifica nelle seguenti fasi di erogazione:

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



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

## - Monitoraggio

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

### Modalità di accesso

Il Centro è rivolto a soggetti di età superiore ai 65, parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti, residenti nel territorio della SdS Mugello. Per accedere al Centro occorre rivolgersi agli sportelli sociali/ Punti Insieme del Comune di residenza per l'avvio della presa in carico. L'inserimento è stabilito dalla Commissione territoriale di assistenza, previa valutazione e conseguente progetto individualizzato da parte della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) concordato con la persona e/o la famiglia con l'indicazione dell'inserimento nel centro. Il progetto deve contenere gli obiettivi, le azioni, la data della verifica.

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

### Orari e tempi di erogazione

Orario di apertura del Centro: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00.

Orario di chiusura: il sabato e i giorni festivi, due settimane nel periodo estivo e due settimane normalmente coincidenti, con le chiusure scolastiche per le vacanze natalizie e pasquali.

E' prevista la possibilità di inserimenti part-time, senza fruizione del pasto.

### Giornata tipo

Fascia oraria	Attività previste
Ore 7,30-9,00	Accompagnamento utenti casa-Centro; Scambio informazioni con i familiari
Ore 9,00-9,30	Accoglienza ospiti e colazione
Ore 9,30-11,30	Bagni Assistiti; Assistenza alla Persona; Attività di socializzazione o laboratoriali; Sostegno all'ospite nella cura di sé e dell'ambiente; Servizi infermieristici; Attività motoria riabilitativa



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

Ore 11,30-13,00	Eventuale uscita utenti tempo parziale; Preparazione tavolo; Sporzionatura e somministrazione pasto; consumazione pasto e assistenza nell'assunzione del cibo; Somministrazione farmaci, piccole medicazioni e controlli infermieristici
Ore 13,00-14,00	Assistenza alla persona, Riassetto e sanificazione cucina e tavolo pranzo, Servizi infermieristici, Riposo pomeridiano
Ore 14,00-16,45	Assistenza alla persona, Servizi infermieristici; Attività di socializzazione e animazione; Attività motoria; Merenda 15,30; Igiene della persona
Ore 16,45-17,00	Preparazione Uscita; Vestizione; accompagnamento al pulmino; Uscita
Ore 17,00-18,30	Accompagnamento utenti Centro-Casa; Scambio informazioni con i familiari

## Tariffe delle prestazioni

La disciplina delle tariffe circa le prestazioni offerte dal servizio oggetto del presente atto è rimandata al contratto in essere sottoscritto tra l'aggiudicatario e la Società della Salute del Mugello

## Modalità e procedure per la presentazione di reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi

Ogni ospite, familiare o legale rappresentante può presentare un suggerimento, un'osservazione o un reclamo in merito ai servizi offerti dal Servizio Le Cento Primavera. Chi intenda inoltrare un reclamo/suggerimento è invitato dagli operatori ad utilizzare l'apposito modulo MM.09-06, disponibile in struttura. All'ingresso della struttura è a disposizione una scatola dei suggerimenti nella quale è possibile inserire, anche in forma anonima, l'osservazione o il reclamo compilando il modulo su descritto. Se in forma anonima non potrà esserci un riscontro diretto, l'osservazione sarà comunque valutata dall'équipe del Centro e dal Responsabile qualità di Arca.

Sono sempre preferibili i suggerimenti scritti sull'apposito modulo, tuttavia nel caso in cui venga esposto un reclamo verbale ad un operatore, questi provvederà immediatamente a riferire l'accaduto al Direttore del servizio. Svolte le necessarie indagini ed acquisite tutte le informazioni utili, il Direttore del Centro e/



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

o il Coordinatore del servizio redigono la risposta proponendo le eventuali azioni correttive da attuare. Il Centro e Arca daranno risposta al reclamo entro e non oltre 30 giorni. La risposta potrà essere fornita anche tramite colloquio che verrà verbalizzato e sottoscritto dal diretto interessato.

Il modulo MM. 09-06 suggerimento/reclamo/segnalazione può anche essere inviato per:

fax 055-657915

mail [info@arcacoop.it](mailto:info@arcacoop.it)

posta ordinaria Arca Cooperativa sociale via Aretina 265 – 50136 Firenze

I reclami scritti possono essere indirizzati alla struttura semplice Alta integrazione e gestione dei servizi sociosanitari della SdS Mugello, Via Togliatti, 29 50032 Borgo San Lorenzo, oppure alla e-mail: [sds.mugello@asf.toscana.it](mailto:sds.mugello@asf.toscana.it).

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

## Informazioni generali sul servizio

### Assetto organizzativo interno

Il Centro è gestito dalla Cooperativa Sociale Arca, individuata a seguito di gara pubblica che garantisce l'espletamento di tutte le prestazioni indicate nei punti precedenti. E' garantita la presenza di un Direttore del servizio con competenze nella gestione del personale e dell'organizzazione del lavoro nel settore anziani. Il Direttore svolge funzioni di referente organizzativo del Centro e responsabile dello svolgimento dei compiti assegnati ai singoli operatori, mantiene i collegamenti tra il Centro e i servizi socio-sanitari competenti .

### Procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni

#### - Procedure per la presa in carico

Dopo la valutazione in sede UVM/UVH con la definizione del progetto relativo al bisogno, il responsabile del caso, individuato in sede di UVM, si mette in contatto con il referente della struttura per definire le modalità d'inserimento, sulla base del Progetto individualizzato.

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

Il coordinatore del Centro compila la cartella personale dell'utente, acquisisce il consenso dell'utente per il trattamento dei dati ai sensi del D.lgs. 196/2003 e, tramite le osservazioni effettuate dagli operatori, il gruppo interdisciplinare definisce gli obiettivi del Progetto Individuale dell'ospite.

Secondo quanto previsto nel protocollo specifico, il P.I. riporta e definisce:



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

- Dati identificativi dell'utente.
- Identificazione del gruppo di lavoro.
- Informazioni relative all'utente (osservazioni, valutazioni, ecc. ..).
- Identificazione dei problemi rilevati.
- Identificazione degli obiettivi specifici riportando: descrizione obiettivo, azione, risultati attesi ed elementi di misurazione, data di inizio, frequenza di monitoraggio.

Gli interventi riabilitativi e assistenziali rivolti ad ogni utente sono definiti da apposito Progetto Individuale, elaborato dal personale Arca in servizio presso il Centro dopo un periodo di osservazione ed elaborato secondo i tempi stabiliti dalle norme dell'accreditamento regionale. Il Progetto tiene conto del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) elaborato dall'UVM, delle specificità del soggetto per il mantenimento e lo sviluppo di capacità e abilità. La prima stesura, e le successive periodiche fasi di osservazione e aggiornamento, vengono concordati con l'utente, i servizi territoriali, la famiglia e/o l'amministratore legale.

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

Gli operatori con il supporto del Direttore curano la fase iniziale di osservazione dell'inserimento.

L'attività quotidiana eseguita nel servizio prevede una fase di programmazione che tenga in considerazione il livello delle abilità degli ospiti basandosi sulle indicazioni del P.I.. In particolare gli operatori provvedono ad effettuare la programmazione delle attività tenendo conto di:

- Eventuali sinergie del territorio
- Esigenze specifiche dei nuovi utenti inseriti
- Progetti di riferimento

La programmazione è decisa in sede di riunione dal Coordinatore assieme all'équipe e viene condivisa con gli ospiti mediante riunioni mensili e l'affissione in bacheca di specifico programma settimanale delle attività.

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

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

Gli standard prevedono una periodica revisione in base ai risultati raggiunti.

#### *-Procedure per la gestione delle informazioni*

Le comunicazioni relative al servizio nei confronti degli ospiti, avvengono attraverso il personale di ARCA.

Vengono inoltre organizzati incontri con l'Organismo di Partecipazione (così come definito all'art. 9 del Regolamento Interno).

#### *-Dimissioni*

Le dimissioni dal Centro sono concordate con l'interessato, la famiglia e/o rappresentante legale e i servizi territoriali; può essere altresì decisa dall'UVM, anche su proposta del Direttore del Centro, e con ade-



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

guato preavviso alla famiglia e/o rappresentante legale, qualora il progetto educativo riabilitativo abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

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

Qualora si verificano assenze non giustificate superiori ai 30 giorni consecutivi, il Direttore è tenuto a segnalare la situazione dell'ospite all'assistente sociale competente, affinché venga rivalutata dall'UVM per, eventualmente, procedere alla dimissione.

Qualora vi sia un trasferimento di residenza dell'ospite al di fuori del territorio dei comuni del Mugello e, dunque, una variazione anche dell'Ambito di riferimento, le dimissioni vengono comunicate con preavviso di 15 giorni da parte dell'Ente.

### **Personale**

Il personale impiegato nel servizio, dipendente della Cooperativa affidataria del servizio stesso, prevede la presenza dei seguenti inquadramenti professionali:

Direttore

Educatore

OSS

Autisti

Addetto alle pulizie

Il monte orario annuale per ciascuna funzione prevista ed esercitata risponde ai criteri dettati dal D.P.G.R. 2/R/2018 e dal successivo 12/R/2021

### **Tutela della privacy**

La Cooperativa gestore del servizio è titolare del trattamento dei dati personali e sensibili.

Arca è adeguata al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e al D.Lgs. 10 agosto 2018, n.101 e al D.Lgs.196/2003. Al momento della presa in carico viene somministrata l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali e richiesto il relativo consenso al trattamento degli stessi che viene comunque rinnovato ad ogni inizio anno. Tutti i dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo necessario agli adempimenti amministrativi e legali. L'utente (ove possibile), i familiari come tutori legali, esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

## **REGOLAMENTO INTERNO DEL CENTRO DIURNO "LE CENTO PRIMAVERE" DI DICOMANO**

### **IDENTITA', FINALITA' E PRESTAZIONI DEL CENTRO DIURNO "LE CENTO PRIMAVERE DI DICOMANO"**

Il Centro semiresidenziale è gestito dalla società della Salute del Mugello su delega dei Comuni membri del Consorzio (Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, San Piero a Sieve e Scarperia, Vicchio). La gestione operativa è stata affidata dalla SdS Mugello tramite gara ad evidenza pubblica, alla Cooperativa sociale Arca.

Il Centro svolge una funzione socio-educativa e sociosanitaria e assistenziale sul singolo individuo, mirata al mantenimento e rinforzo delle competenze residue per migliorare le capacità relazionali, d'inserimento sociale e di autonomia personale, allo scopo di migliorare la qualità di vita della persona e supportare la rete familiare, alleggerendone il carico assistenziale e consentire il permanere della persona nel proprio contesto di vita abituale. Le attività di cura e di assistenza, al fine di garantire la tutela fisica degli ospiti, tengono conto delle specifiche patologie e dei singoli disturbi comportamentali

### **L'UTENZA: CARATTERISTICHE E BISOGNI**

Il Centro è rivolto a soggetti ultrasessantacinquenni, parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti, residenti nel territorio della SdS Mugello, per i quali la Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) abbia effettuato la valutazione del bisogno, secondo gli indici definiti dalla normativa regionale, prevedendo, nel Piano di Assistenza Personalizzato (PAP), l'ingresso nella struttura semiresidenziale "Le Cento primavere".

In via eccezionale possono essere accettati utenti residenti in altre zone sociosanitarie limitrofe, previo pagamento dell'intera retta del Centro, e in assenza di lista di attesa dei cittadini residenti nel territorio della SdS Mugello.

Per ogni utente inserito nel Centro è redatto un piano individuale specifico d'intervento, al fine di promuovere il mantenimento delle capacità residue e di possibili livelli di autonomia personale, partendo dal rispetto di capacità e traguardi già raggiunti dall'individuo.

Il progetto individuale è redatto dagli operatori sociali del soggetto gestore del Centro, in collaborazione con le figure sanitarie presenti nel Centro stesso, in accordo con l'interessato/ la sua famiglia, il responsabile del caso/assistente sociale di riferimento.

Il Centro dovrà inoltre adoperarsi per coinvolgere l'ospite/ famiglia, quale parte attiva per la piena riuscita degli interventi stessi, anche attraverso incontri periodici per la verifica dell'adeguatezza degli stessi.

### **CAPACITA' RECETTIVA ORARI E TEMPI DI APERTURA**

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 ad eccezione dei giorni festivi. Osserva una chiusura di due settimane nel periodo estivo e due settimane normalmente coincidenti con le chiusure scolastiche per le vacanze natalizie e pasquali.

Negli ambienti del Centro è previsto un luogo dedicato ad incontri e colloqui individuali sia con l'ospite che con i familiari e spazi adeguati alle esigenze personali dell'ospite ( es. armadietto per la custodia di effetti



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

personali). Inoltre viene data la possibilità di lasciare ausili sanitari personali o di altra natura.

Il soggetto gestore garantisce il trasporto dall'abitazione alla sede del Centro e viceversa, nel rispetto degli orari di apertura del Centro stesso.

### FREQUENZA DEL CENTRO

Gli ospiti frequentano il centro secondo il proprio progetto individualizzato. In caso di uscita o di entrata dell'ospite dal centro fuori dall'orario previsto, è necessario che i familiari provvedano in proprio al trasporto e avvertano con anticipo gli operatori.

In caso di assenze prolungate non giustificate, si prevede la ridiscussione del progetto in sede di uvm, per valutare la ridiscussione del progetto o l'eventuale dimissione.

In caso di assenze prolungate giustificate, se ne prevede la formalizzazione, al fine di poter inserire temporaneamente altri utenti.

E' prevista la possibilità di inserimenti part-time, senza fruizione del pasto.

Nel Centro è garantita, su richiesta, la partecipazione degli ospiti a pratiche religiose. Inoltre è prevista la possibilità di visite da parte di familiari e/o amici, possibilmente previo avviso agli operatori del Centro e comunque al di fuori dell'orario del pranzo.

### ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

Fascia oraria	Attività previste
Ore 7,30-9,00	Accompagnamento utenti casa-Centro; Scambio informazioni con i familiari
Ore 9,00-9,30	Accoglienza ospiti e colazione
Ore 9,30-11,30	Bagni Assistiti; Assistenza alla Persona; Attività di socializzazione o laboratoriali; Sostegno all'ospite nella cura di sé e dell'ambiente; Servizi infermieristici; Attività motoria riabilitativa
Ore 11,30-13,00	Eventuale uscita utenti tempo parziale; Preparazione tavolo; Sporzionatura e somministrazione pasto; consumazione pasto e assistenza nell'assunzione del cibo; Somministrazione farmaci, piccole medicazioni e controlli infermieristici
Ore 13,00-14,00	Assistenza alla persona, Riassetto e sanificazione cucina e tavolo pranzo, Servizi infermieristici, Riposo pomeridiano
Ore 14,00-16,45	Assistenza alla persona, Servizi infermieristici; Attività



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484

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

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

posta elettronica certificata: [sdsmugello@postacert.toscana.it](mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it)

	di socializzazione e animazione; Attività motoria; Merenda 15,30; Igiene della persona
Ore 16,45-17,00	Preparazione Uscita; Vestizione; accompagnamento al pulmino; Uscita
Ore 17,00-18,30	Accompagnamento utenti Centro-Casa; Scambio informazioni con i familiari

La programmazione delle attività è definita a livello settimanale, è condivisa con gli ospiti attraverso riunioni specifiche ed è consultabile sulla bacheca del Centro.

### PERSONALE

Le caratteristiche, l'impegno orario e le mansioni del personale sono definite nel contratto di affidamento del servizio e nella Carta dei servizi adottata dalla SdS Mugello.

In accordo tra la SdS Mugello e il soggetto affidatario del servizio è prevista la possibilità di accogliere studenti inviati dagli Istituti scolastici del territorio nell'ambito di attività di tirocinio o di altra natura educativa, da agenzie formative e inserimenti socio terapeutici proposti dal Servizio sociale professionale.

### AMMISSIONE

Per accedere al Centro occorre che l'UVM abbia elaborato un PAP che preveda l'ingresso nella struttura.

Il responsabile del caso concorda con il Direttore del soggetto gestore del Centro, le modalità e la data d'ingresso della persona.

Gli operatori al momento dell'ingresso al Centro compilano la cartella personale dell'ospite e tramite le osservazioni effettuate e dai dati emergenti da apposite scale di valutazione, il gruppo interdisciplinare definisce gli obiettivi del Progetto individuale (P.I.) dell'ospite.

Il P.I. riporta e definisce:

- Dati identificativi dell'utente.
- Identificazione del gruppo di lavoro.
- Informazioni relative all'utente (osservazioni, valutazioni, ecc. ...).
- Identificazione dei problemi rilevati.
- Identificazione degli obiettivi specifici indicando: descrizione obiettivo, azione, risultati attesi ed elementi di misurazione, data di inizio, frequenza di monitoraggio.

Il Progetto individuale viene di norma presentato e condiviso con l'utente, con i servizi sociali di riferimento, con i familiari entro tre mesi dall'ingresso in struttura.

Il responsabile del caso rimane il punto di riferimento e supporto sia dell'assistito e dei suoi familiari sia degli operatori del Centro.

 <p>SdS Mugello Società della Salute della Toscana</p>	<p>Società della Salute del Mugello C.F. e P. IVA 05517830484 Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI) Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: <a href="mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it">sds.mugello@uslcentro.toscana.it</a> posta elettronica certificata: <a href="mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it">sdsmugello@postacert.toscana.it</a></p>
---	---

## VERIFICHE

Le verifiche vengono effettuate con incontri periodici secondo un calendario concordato in sede di Piano Individualizzato e comunque almeno una volta ogni sei mesi. La Continuità assistenziale integrata degli utenti è garantita attraverso incontri periodici e cadenzati con le Assistenti Sociali di riferimento e con i Servizi Sociali Territoriali.

## DIMISSIONI

Le dimissioni dal Centro sono concordate con l'interessato, la famiglia e/o rappresentante legale e i servizi territoriali; può essere altresì decisa dall'UVM, anche su proposta del Direttore del Centro, e con adeguato preavviso alla famiglia e/o rappresentante legale, qualora il progetto educativo riabilitativo abbia esaurito la sua validità di intervento e si imponga la necessità di attivare un nuovo e diverso progetto assistenziale.

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

Qualora si verificassero assenze non giustificate superiori ai 30 giorni consecutivi, il Direttore è tenuto a segnalare la situazione dell'ospite all'assistente sociale competente, affinché venga rivalutata dall'UVM per, eventualmente, procedere alla dimissione.

Qualora vi sia un trasferimento di residenza dell'ospite al di fuori del territorio dei comuni del Mugello e, dunque, una variazione anche dell'Ambito di riferimento, le dimissioni vengono comunicate con preavviso di 15 giorni da parte dell'Ente.

## PRIVACY

La Cooperativa gestore del servizio è titolare del trattamento dei dati personali e sensibili.

Arca è adeguata al Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e al D.Lgs. 10 agosto 2018, n.101 e al D.Lgs.196/2003. Al momento della presa in carico viene somministrata l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali e richiesto il relativo consenso al trattamento degli stessi che viene comunque rinnovato ad ogni inizio anno. Tutti i dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo necessario agli adempimenti amministrativi e legali.

L'utente (ove possibile), i familiari come tutori legali, esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## PARTECIPAZIONE DEGLI OSPITI E ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA

Vengono svolti incontri tra gli operatori e gli ospiti una volta ogni quattro mesi allo scopo di dare possibilità di confronto riguardo alle abituali condizioni di relazione all'interno del Centro e alla programmazione periodica delle attività. Gli incontri verranno altresì effettuati quando richiesti dagli ospiti al Responsabile del Servizio (e da questo calendarizzati in base all'urgenza della motivazione e comunque entro e non oltre 15 giorni dalla data della richiesta stessa) e ogni volta in cui ci siano accadimenti che interessino tutti gli ospiti (ad esempio: nuovi ingressi, dimissioni, organizzazione gite e/o eventi).

Per favorire la partecipazione dei familiari alla vita del Centro e per agevolare il confronto, il Servizio promuove incontri tra i parenti e/o i Tutori degli ospiti e gruppo di lavoro. Gli incontri sono convocati con cadenza (almeno) annuale dal Responsabile del Servizio stesso tramite l'invio di mail specifiche o comunicazione scritta

 <p>Sds Mugello</p>	<p>Società della Salute del Mugello C.F. e P. IVA 05517830484 Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI) Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail: <a href="mailto:sds.mugello@uslcentro.toscana.it">sds.mugello@uslcentro.toscana.it</a> posta elettronica certificata: <a href="mailto:sdsmugello@postacert.toscana.it">sdsmugello@postacert.toscana.it</a></p>
--	---

Società della Salute della Toscana

brevi manu (invio da effettuarsi con un anticipo di 7 giorni almeno dalla data dell'incontro). Gli incontri potranno altresì essere convocati in seduta straordinaria laddove ritenuto necessario dal Responsabile o richiedente (tramite specifica mail inviata all'indirizzo [info@arcacoop.it](mailto:info@arcacoop.it)) anche da un solo Tutore degli ospiti.

I partecipanti agli incontri avranno funzione di Organismo di Rappresentanza Familiari e Tutori e avranno in quella sede facoltà di proposta, confronto e/o espressione di parere nei seguenti ambiti:

- 1) Collaborazione con il gruppo di lavoro per migliorare la qualità dei servizi, segnalando costruttivamente eventuali problemi o disfunzioni;
- 2) Fornire al Gruppo di lavoro suggerimenti e proposte per una migliore realizzazione dei programmi di assistenza e dei piani delle attività
- 3) Collaborazione con il Responsabile del Servizio, con gli Ospiti e con il personale al fine di favorire la comunicazione e rafforzare rapporti di solidarietà, di amicizia e di reciproca comprensione
- 4) Suggere e promuovere attività esterne alla Centro per favorire lo sviluppo di relazioni e collaborazioni con Soggetti terzi.

I componenti l'Organismo di Rappresentanza hanno facoltà di rendere questo strumento permanente e di dotarlo di una sua struttura e di un suo Presidente/Portavoce (secondo modalità e forme organizzative autonomamente decise) che potrà richiedere (a nome di tutti i componenti) incontri di interlocuzione e confronto, anche con calendarizzazione periodica, con il Responsabile del Servizio. Qualora l'Organismo ritenga opportuno dotarsi di un Regolamento di funzionamento questo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che provvederà ad acquisirlo e a condividerlo con il Gruppo di lavoro.

**CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE**

**Atto n. 102 del 01-10-2024**

**In pubblicazione all'Albo della Società della Salute dal 01-10-2024 al 16-10-2024**

**Esecutiva ai sensi della Legge Regionale Toscana n.40 del 24 febbraio 2005  
in data 01-10-2024**