



**SOCIETA' DELLA SALUTE  
DELLA VALDINIEVOLE**  
Via Cesare Battisti, 31 51017 – Pescia (PT)  
Codice Fiscale 91025730473

**Carta dei Servizi del  
CENTRO DIURNO ANZIANI di COLLODI**

Approvato con delibera della Giunta Esecutiva nr. 20 del 09.08.2022

## 1. Premessa

### 1.1. Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi del Centro Diurno di Collodi è uno strumento che fornisce agli utenti tutte le informazioni essenziali sui servizi offerti dai Centri. La Carta è predisposta conformemente alle normative vigenti e trova un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000). Il Centro Diurno Collodi nella sua azione e condotta di tutti i giorni riveste una funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione e cura, perseguendo finalità riabilitative, educative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità

### 1.2. Principi guida.

La Carta del Servizio, si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino, è regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

- **Uguaglianza:** è garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune.
- **Imparzialità:** il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.
- **Continuità:** si assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni. Qualora per cause imprevedibili dovesse verificarsi un disservizio, questo verrà limitato al minimo del tempo.
- **Partecipazione:** si garantisce il coinvolgimento dei cittadini al processo di valutazione del servizio prestato e, in merito, il cittadino può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Informazione e trasparenza:** al cittadino viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione del servizio.
- **Efficienza ed efficacia:** i criteri di efficienza ed efficacia vengono garantiti nell'ottica dell'economicità attraverso la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.
- **Tutela dei dati personali:** il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 /2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### 1.3. Cosa contiene

- La descrizione del servizio fornito
- L'indicazione dei modi e tempi di erogazione
- Gli standard di qualità
- Gli strumenti di monitoraggio della qualità e di miglioramento

Grazie alla Carta dei servizi è quindi possibile:

- utilizzare in modo più mirato il servizio
- rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio sempre più efficace ed efficiente;
- migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura.

### 1.4 A chi si rivolge

- anziani non autosufficienti residenti in Valdinievole. In particolari situazioni possono accedere al centro anche persone anziane con diversi profili di autonomia e di autosufficienza. Il servizio offre sostegno e sollievo agli assistiti e alle loro famiglie.

### 1.5 Aggiornamento della Carta dei servizi del Centro Diurno Collodi

La Carta dei servizi del Centro Diurno Collodi viene riesaminata ogni due anni al fine di:

- garantire un'attenzione continua alle differenti esigenze degli utenti
- consentire la verifica e la messa a punto della politica della Qualità
- conformare le informazioni fornite alle variazioni delle leggi. L'aggiornamento sarà più frequente in caso di particolari esigenze e di cambiamenti sostanziali nella struttura organizzativa del Centro o nella legislazione di settore.

### 1.6 Soggetto gestore

La gestione del Centro è affidata attraverso una procedura aperta mediante utilizzo della piattaforma telematica START ai sensi del D. Lgs. 50/2016 e smi.

### 1.7 Il personale del soggetto gestore

Il personale risponde ai requisiti stabiliti dalla legislazione regionale.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Operatori socio sanitari, addetti all'assistenza;
- Educatori – animatori;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Addetti alle pulizie generali;

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica. Nell'organizzazione del lavoro il turn over degli operatori è il più possibile limitato per la garantire la continuità nell'assistenza. Il personale ha contatti quotidiani con i familiari degli ospiti dei Centri per condividere e verificare il progetto individuale.

## 2. La missione

Il Centro Diurno Collodi si configura come un servizio territoriale a ciclo diurno per persone anziane con diversi profili di autonomia e di autosufficienza volto a fornire sostegno e sollievo all'assistito e alle loro famiglie.

Questo servizio riveste una funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione e cura, perseguendo finalità riabilitative, educative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

Il Servizio di Centro Diurno è rivolto a persone anziane di età uguale o superiore a 65 anni non autosufficienti che, per livello di autonomia residua e/o per la presenza di supporto familiare, siano in grado di mantenere la permanenza presso il proprio domicilio, ma che, durante le ore diurne, abbiano necessità di essere inseriti in un contesto di aiuto che garantisca loro i necessari interventi di supporto. In presenza di motivata necessità, possono usufruire di tale servizio anche persone adulte di età inferiore a 65 anni non autosufficienti, per i quali i Servizi valutino non opportuno l'inserimento in servizi rivolti a persone disabili.

Resta salvo quanto disciplinato dallo specifico regolamento del Servizio.

Le principali finalità del Centro sono:

- sostegno alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona anziana con limitata autosufficienza;
- favorire una sana vita sociale, limitando l'isolamento attraverso la promozione di nuove relazioni interpersonali;
- potenziare la reattività e il recupero, o almeno il mantenimento, delle funzioni fisiche e cognitive dell'anziano;

Il Centro si configura come un servizio rivolto ad anziani che, a causa di problematiche di natura fisica e/o relazionale, necessitano di supervisione, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività di vita quotidiana.

Costituisce inoltre un'importante risposta ai bisogni assistenziali e di socializzazione di anziani che, per il loro declino funzionale e/o cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in struttura socio-sanitaria, che in tale modo viene pertanto ritardato o addirittura evitato.

L'obiettivo del Centro Diurno è quello di valorizzare la persona anziana, intesa come una risorsa per la società, favorendone per quanto possibile la permanenza nel proprio domicilio e/o presso il nucleo familiare di appartenenza.

### 3. Come accedere al servizio

#### 3.1 la procedura di accesso al servizio.

I cittadini interessati all'inserimento presso il Centro Diurno possono segnalare il bisogno rivolgendosi ai Punti Insieme presenti sul territorio della Valdinievole:

- Monsummano Terme Via Calatafimi, 54
- Montecatini Terme Via San Marco 40
- Pescia Via Cesare Battisti 31

La segnalazione del bisogno può pervenire anche da un familiare, da un suo delegato, dal medico di medicina generale, dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno sulla base del provvedimento di nomina.

Una volta segnalato il bisogno, l'assistente sociale e l'infermiera effettuano visite domiciliari e colloqui al fine di valutare la situazione da un punto di vista socio sanitario. Sarà compito degli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare elaborare il progetto assistenziale (PAP) ritenuto più idoneo tra i servizi disponibili.

All'interno del PAP sono indicati gli obiettivi del progetto, i giorni di frequenza prevista, la durata dell'inserimento e la compartecipazione. In raccordo con l'assistito e la sua famiglia può essere prevista una frequenza al centro diurno anche per un numero di giorni inferiori a quello indicato nel PAP, se valutata l'opportunità di avviare il servizio tempestivamente. L'UVM assegna un punteggio ad ogni PAP per la determinazione del criterio della priorità di accesso (come indicato nell'Allegato 3 della delibera dell'Assemblea nr. 7 del 26.06.2017). Gli Uffici della SdS, nel momento della disponibilità del posto, procedono a contattare la persona per l'inserimento. L'utente o di chi ne fa le veci, deve comunicare tempestivamente alla SdS e alla struttura, le assenze con i relativi motivi e la durata prevista.

Prima dell'ingresso viene firmata dall'ospite o dai suoi familiari o dai rappresentanti legali l'impegnativa al pagamento della retta attraverso la sottoscrizione del PAP.

Rette in vigore: la tariffa è composta da una quota sanitaria a carico del SSR ed una quota sociale a carico dell'ospite e/o rappresentante legale ed è determinata annualmente con atto della G.E. della Valdinievole. E' previsto un intervento economico a carico della SdS Valdinievole nei limiti e nei modi previsti dall'art. 8 dell'All. A.2. Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi alla persona in condizione di fragilità e/o non autosufficienza per la domiciliarità approvato con la delibera dell'Assemblea dei Soci nr. 7 del 26.06.2017. Al variare della situazione reddituale dell'ospite la retta viene rideterminata. L'importo giornaliero della quota sanitaria individuale è stabilito dalla Regione Toscana ed è a totale carico della Società della Salute.

In caso di brevi assenze:

- per motivi familiari non superiori a sette giorni;
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni;
- per ricoveri ospedalieri non superiori a quindici giorni;

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza. La possibilità di mantenimento del posto per periodi di assenza maggiori può essere valutata dalla commissione UVM su casi specifici. Per detti periodi la quota parte sanitaria per anziani non autosufficienti non viene corrisposta. Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla Società della Salute il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

Modalità di pagamento della retta: il pagamento della retta deve essere fatto mensilmente, in via posticipata entro il 20° giorno dalla data di ricevimento della richiesta di pagamento. La fattura, se richiesta, sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

La condizione di pagamento sono:

- mediante bonifico bancario sul conto corrente della SdS Valdinievole Codice IBAN IT 03 E 03069 24904 100000046013 – acceso presso Banca Intesa San Paolo, borgo della Vittoria – 51017 Pescia;

- mediante versamento in conto corrente postale utilizzando il conto nr. 8579273 intestato a: Società della Salute della Valdinievole – Servizio Tesoreria.

In entrambi i casi dovrà essere riportato il numero e l'anno della richiesta trasmessa e oggetto di pagamento.

### 3.2 Le Dimissioni

La dimissione dal Centro avviene nei seguenti casi:

a - la dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicate Progetto Assistenziale Personalizzato, b - per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela. Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente al Centro Diurno, con contestuale comunicazione al Servizio Sociale territoriale da parte di struttura.

c - la dimissione viene concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o rappresentanti legali:

c.1.) per manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'ospite e dei suoi familiari con l'ambiente del Centro e con gli altri ospiti

c.2.) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali, il Centro Diurno non risponda alle reali esigenze dell'anziano ed è necessario orientare l'utente verso un altro servizio della rete;

Nel caso in cui l'ospite decida di rinunciare all'inserimento per diretta volontà, l'interessato o chi per lui deve fare una rinuncia scritta all'Assistente Sociale di riferimento.

Il Servizio Sociale Professionale garantisce la continuità del percorso assistenziale dell'utente, anche dopo le dimissioni dello stesso dal Centro, attraverso un approccio multidimensionale e multi-professionale, come metodo sistematico nella valutazione, presa in carico e accompagnamento del caso.

## 4 Servizi per Anziani

### 4.1 La Struttura

A tutti gli ospiti che frequentano il Centro, sono assicurati spazi adeguati per le varie attività:

- arredi ed attrezzature idonee e conformi alla normativa vigente;
- ambiente comune di soggiorno, di socializzazione e di attività varie;
- uno spazio attrezzato ad uso lavanderia;
- uno spazio adibito a deposito;
- spogliatoi per il personale con servizi igienici dedicati;
- uno spazio collettivo destinato al riposo;
- la disponibilità per gli ospiti di un telefono nello spazio comune;
- uno spazio per il consumo dei pasti;
- uno spazio per le attività occupazionali con proprie caratteristiche di funzionalità e attrezzature necessarie in relazione alla specificità del laboratorio stesso, con accesso limitato a piccoli gruppi per lo svolgimento dell'attività medesima;
- uno spazio per la preparazione di colazioni, merende e sporzionamento dei pasti nonché realizzazione di attività legate alla cucina;
- uno spazio adibito ad attività motorie;
- uffici per il personale;
- uno spazio esterno alla struttura

Inoltre la struttura è dotata di:

- servizi igienici attrezzati per portatori di handicap, in caso di presenza di utenza che necessita di tale servizio;
- uno spazio strutturato e dedicato all'infermeria dove avvengono gli incontri con i medici di famiglia di ogni singolo ospite;
- procedure che regolamentano gli aspetti generali riguardanti la sicurezza e l'igiene;

### 4.2 Piano individualizzato e attività realizzate

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno, le attività sono organizzate e pianificate attraverso una programmazione mensile e in relazione dei progetti di intervento personalizzati e comunque finalizzate a stimolare il mantenimento delle autonomie residue e/o migliorare i livelli di comunicazione interpersonali.

a) attività di animazione: attività svolte individualmente, di piccolo o di grande gruppo che, oltre a promuovere l'inserimento dell'anziano nel Centro, previene i processi degenerativi intervenendo sui bisogni e sulle potenzialità residue, al fine di migliorare la socializzazione e il coinvolgimento dell'utente in una stimolante vita di relazione. Le attività si rivolgono, in maniera differenziata, a tutti gli ospiti che accedono alla struttura.

Inoltre, al fine di potenziare i legami familiari nonché "coinvolgere" il/i familiari nella vita quotidiana del Centro, vengono promossi:

- incontri, a cadenza periodica, tra le operatrici del Centro e i familiari di ogni singolo ospite;
- organizzazione di feste ed eventi;
- partecipazione alle varie attività promosse dal territorio: feste paesane, eventi o attività programmate e organizzate dai centri di socializzazione, mercatini locali ecc.;

b) attività motoria: attività realizzate con l'aiuto di un fisioterapista qualificato che hanno l'obiettivo di riattivare e stimolare le potenzialità fisiche residue dell'anziano, sulla base del piano personalizzato.

c) assistenza alla persona: l'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun ospite. Al Centro è possibile effettuare la doccia assistita, con eventuale lavaggio della biancheria. La persona è seguita da un operatore di riferimento all'interno dell'équipe. L'assistenza medica agli ospiti è a cura dei singoli medici di medicina generale.

d) assistenza infermieristica: viene erogato un servizio di assistenza infermieristica per la somministrazione di terapie su prescrizione medica, rilevazione parametri vitali e quanto altro attiene ai bisogni di natura infermieristica.

## 5 Servizi offerti e correlati

### 5.1 Prestazioni alberghiere

a. Ristorazione: il servizio è attivo tutti i giorni, e garantisce una corretta alimentazione nel rispetto dell'apposita tabella dietetica predisposta dai competenti organismi, a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti, secondo la normativa vigente in materia.

Al fine di assicurare una corretta alimentazione per ogni ospite si tiene conto di:

- malattie dovute all'età o a specifici stati di salute;
- riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;
- difficoltà della masticazione e rallentamento della digestione;
- abitudini, gusti e tradizioni.

I menu sono definiti in rapporto alla possibilità di consentire una scelta da parte degli utenti, sia in regime normale che in regime dietetico. Sarà garantita una scelta tra due primi, due secondi e due contorni per il pranzo.

La giornata alimentare sarà così composta:

- prima colazione: latte, caffè, tè, pane, fette biscottate, marmellata, succhi di frutta
- pranzo: primo piatto, secondo, contorno, pane, frutta, bevande
- merenda: succhi di frutta, caffè, tè, budino o biscotti o dolce, pane.

I menù sono esposti all'interno del Centro Diurno. Ai sensi del Regolamento CEE 1169/2011 per qualsiasi informazione su sostanze e allergeni è possibile consultare i menù esposti o l'apposita documentazione che è fornita, a richiesta, dal personale in servizio.

b. Pulizia ambienti: presso il centro è garantita la pulizia e la sanificazione degli ambienti con riferimento alle eventuali norme vigenti tempo per tempo (vedi normativa Covid19) con personale dipendente dell'ente gestore e/o di una cooperativa di tipo B, appositamente individuata attraverso una procedura aperta.

### 5.2 Servizio di trasporto

Potrà essere attivato un apposito servizio di trasporto dalla propria abitazione al Centro Diurno e ritorno nei limiti dei posti disponibili con pagamento a carico dell'ospite in base ad ISEE secondo quanto stabilito dall'art. 10 dell'Allegato A.2. Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi alla persona in condizione di fragilità e/o non auto sufficienza per la domiciliarità della delibera dell'Assemblea dei Soci nr. 7 del 26.06.2017..



**SOCIETA' DELLA SALUTE  
DELLA VALDINIEVOLE**  
Via Cesare Battisti, 31 51017 – Pescia (PT)  
Codice Fiscale 91025730473

Regolamento interno di organizzazione generale e  
funzionamento del  
**CENTRO DIURNO ANZIANI di COLLODI**

Approvato con delibera della Giunta Esecutiva nr. 20 del 09.08.2022  
Modificato con delibera della Giunta Esecutiva nr. 24 del 10.10.2022

#### Art.1 - FINALITA'

Il Centro Diurno di Collodi è ubicato in via delle Cartiere, 130 nel Comune di Pescia e costituisce un presidio socio sanitario della Società della Salute della Valdinievole, che mediante l'offerta di ospitalità durante le ore del giorno a persone prevalentemente anziane , persegue gli obiettivi di seguito indicati:

- mantenere l'anziano nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari.
- prevenire il ricorso al ricovero in RSA.
- favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità residue attraverso l'integrazione con le attività sanitarie specifiche di assistenza alla persona.

#### Art. 2 – DESTINATARI

Il Centro accoglie adulti inabili,anziani autosufficienti e non autosufficienti, per i quali l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) ha formulato un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) che determina l'opportunità di un inserimento al Centro Diurno. Il Centro può ospitare fino a 15 persone di norma residenti nel territorio della Valdinievole.

#### Art. 3 – PRESTAZIONI

Nel Centro Diurno sono fornite prestazioni sociali, socio assistenziali e socio sanitarie integrate:

Prestazioni di carattere sociale

- a) informazioni di tipo sociale
- b) assistenza tutelare nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

Prestazioni di carattere socio assistenziale

- a) mensa
- b) bagno assistito
- c) animazione, socializzazione e attività educative.

Prestazioni di carattere socio sanitario integrato

- a) assistenza infermieristica e alla persona
- b) assistenza igienica e cura della persona
- c) assistenza riabilitativa di recupero e di mantenimento
- d) prestazioni medico specialistiche in proiezione
- e) assistenza medica garantita dal M.M.G. (medico di medicina generale)

In ottemperanza della normativa nazionale e regionale la fornitura dei farmaci, degli ausili e dei presidi è a carico dell'ospite e/o della famiglia.

Il servizio di trasporto degli ospiti è a totale carico della Società della Salute che gestisce il servizio tramite convenzione con le Associazione di volontariato del territorio .

#### Art. 4 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO ED ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 escluse le festività infrasettimanali.

La giornata tipo è articolata secondo il seguente schema:

- 8.00 – 9.00 Arrivo degli ospiti accoglienza e colazioni
- 9.00 – 11.30 Inizio attività assistenziali, infermieristiche e motorie
- 11.30 Preparazione per il pranzo
- 12.30 Pranzo
- 13.30 - 15.00 Riposo
- 15.00.18.00 Attività di animazione
- 16.30 Merenda
- 17.00 Igiene personale
- 17.30 Inizio rientro al domicilio
- 18.00 Chiusura centro

Il documento, illustrante la giornata tipo, è tenuto continuamente aggiornato ed è esposto nella bacheca dell'ufficio. Nel Centro Diurno il lavoro è organizzato in maniera flessibile, secondo le esigenze socio sanitarie degli anziani individuate nel piano personalizzato degli ospiti. La struttura favorisce la persona, ospite del centro, a partecipare alle sue consuete pratiche religiose nel rispetto del suo CREDO.

Durante la giornata gli ospiti hanno la possibilità di avere tè, caffè o uno spuntino.

Qualora l'ospite volesse delegare alla struttura la gestione di piccole somme di denaro o beni personali, la procedura da seguire è prevista nel percorso dell'accreditamento.

L'apposito modulo con il resoconto dettagliato di tutte le operazioni effettuate è conservato nella cartella personale. L'ospite, qualora se ne presentasse la necessità, può telefonare, senza alcuna difficoltà, nel locale ufficio protetto da interferenze esterne. La posta in arrivo e in partenza degli ospiti che occasionalmente arriva al Centro, è gestita dal Responsabile di struttura della Cooperativa e consegnata, tempestivamente ai destinatari. Le emergenze di tipo clinico, organizzativo, e tecnologico che si possono presentare al Centro Diurno sono regolate da apposite procedure previste dal percorso per l'accreditamento.

#### Art. 5 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Le modalità per l'inserimento della persona nel Centro Diurno Anziani sono concordate con l'ospite, da un suo delegato, dal medico di medicina generale, dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno sulla base del provvedimento di nomina ed è lasciata la massima libertà sui tempi e modi, allo scopo di consentire un positivo adattamento al nuovo ambiente.

Per l'accesso i soggetti interessati potranno segnalare il bisogno rivolgendosi ai Punti Insieme presenti sul territorio della Valdinievole:

- Monsummano Terme Via Calatafimi, 54
- Montecatini Terme Via San Marco 40
- Pescia Via Cesare Battisti 31

Per l'inserimento viene consegnata ai familiari una comunicazione scritta con le indicazioni del funzionamento del Centro (allegato B).

Sarà compito degli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare elaborare il progetto assistenziale (PAP) ritenuto più idoneo tra i servizi disponibili.

All'interno del PAP sono indicati gli obiettivi del progetto, i giorni di frequenza prevista, la durata dell'inserimento e la compartecipazione. In raccordo con l'assistito e la sua famiglia può essere prevista una frequenza al centro diurno anche per un numero di giorni inferiori a quello indicato nel PAP, se valutata l'opportunità di avviare il servizio tempestivamente. L'UVM assegna un punteggio ad ogni PAP per la determinazione del criterio della priorità di accesso (come indicato nell'Allegato 3 della delibera dell'Assemblea nr. 7 del 26.06.2017). Gli Uffici della SdS, nel momento della disponibilità del posto, procedono a contattare la persona per l'inserimento. L'utente o di chi ne fa le veci, deve comunicare tempestivamente alla SdS e alla struttura, le assenze con i relativi motivi e la durata prevista.

Prima dell'ingresso viene firmata dall'ospite o dai suoi familiari o dai rappresentanti legali l'impegnativa al pagamento della retta attraverso la sottoscrizione del PAP.

La dimissione dal Centro avviene nei seguenti casi:

a - la dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicate Progetto Assistenziale Personalizzato,  
b - per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela. Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente al Centro Diurno, con contestuale comunicazione al Servizio Sociale territoriale da parte di struttura.

c - la dimissione viene concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o rappresentanti legali:

c.1.) per manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'ospite e dei suoi familiari con l'ambiente del Centro e con gli altri ospiti

c.2.) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali, il Centro Diurno non risponda alle reali esigenze dell'anziano ed è necessario orientare l'utente verso un altro servizio della rete;

Nel caso in cui l'ospite decida di rinunciare all'inserimento per diretta volontà, l'interessato o chi per lui deve fare una rinuncia scritta all'Assistente Sociale di riferimento.

Il Servizio Sociale Professionale garantisce la continuità del percorso assistenziale dell'utente, anche dopo le dimissioni dello stesso dal Centro, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, come metodo sistematico nella valutazione, presa in carico e accompagnamento del caso.

#### Art. 6 – DOCUMENTAZIONE

All'interno del Centro Diurno sono utilizzati i seguenti documenti:

- 1) cartella personale che comprende: scheda personale con le generalità, dati amministrativi, persona di riferimento, assistente sociale competente per territorio, copia impegnativa al pagamento della retta; scheda sanitaria con anamnesi, nominativo e relazione del Medico Curante, terapia, documentazione diagnostica ed analisi chimico-cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, schede PAP, PAI;
- 2) diario giornaliero: annotazione dei servizi svolti, secondo le varie mansioni, durante il turno di lavoro, con indicazione delle consegne per il turno successivo;
- 3) registro delle presenze degli ospiti;
- 4) registro delle terapie e diario infermieristico conservato presso l'infermeria, riportante gli interventi effettuati e le informazioni utili dal punto di vista assistenziale a cura del personale infermieristico.

#### Art. 7 – PERSONALE

Personale della Società della Salute

Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto e Referente di struttura.

La Società della Salute nomina un Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto che esercita anche la funzione di Referente di struttura con i seguenti compiti:

- ammissioni e dimissioni;
- verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- cura dei rapporti con i servizi territoriali della Società della Salute, con le amministrazioni comunali, con i familiari e/ rappresentanti legali;
- partecipa alla stesura dei PAI;
- agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno;
- trasmette agli uffici amministrativi della Società della Salute il movimento ospiti del Centro Diurno.

Personale del soggetto gestore

Tutto il personale operante nel Centro Diurno è fornito da un Consorzio di Cooperative Sociali che, sulla base di una gara di appalto, gestisce il Centro attraverso operatori con un mansionario rispondente alla propria qualifica professionale.

Il personale risponde ai requisiti stabiliti dalla legislazione regionale.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Operatori socio sanitari, addetti all'assistenza;
- Educatori – animatori;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Addetti alle pulizie generali;

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica. Nell'organizzazione del lavoro il turn over degli operatori è il più possibile limitato per garantire la continuità nell'assistenza. Il personale ha contatti quotidiani con i familiari degli ospiti dei Centri per condividere e verificare il progetto individuale.

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

Tutto il personale rispetta la copertura oraria dichiarata con firma e/o uso del budget ed è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento. Gli operatori hanno a disposizione uno spazio con armadietti personali chiusi a chiave, dove riporre i propri oggetti ed abiti durante il turno di lavoro.

Con riferimento al numero massimo di persone ospiti del CD di Collodi la dotazione complessiva di personale è pari a nr. 9 unità così suddivise:

**nr. 1 - Responsabile del Centro Diurno:** ruolo svolto dalla persona che si occupa dell'organizzazione quotidiana del Centro Diurno (recuperi, segnalazione assenze, trasporti straordinari, esigenze specifiche) e tutti gli aspetti concernenti l'assistenza;

**nr. 4 - Operatori addetti all'assistenza di base:** questo servizio effettua interventi di base (accompagnamento al bagno, cura dell'igiene personale, aiuto ai pasti ecc.) e di cura della persona volti a determinare azioni di stimolo e di sostegno nell'uso delle potenzialità residue degli ospiti e a mantenere attivi i loro interessi. Si prevedono i seguenti interventi assistenziali: a) distribuzione dei pasti nella sala da pranzo; b) partecipazione alla progettazione individuale; c) collaborazione con la referente del settore fisioterapico per i progetti individuali; d) monitoraggio della salute degli ospiti in collaborazione con il settore infermieristico. Tutor al momento dell'ingresso viene assegnato un operatore di riferimento per l'ospite e per la sua famiglia;

**nr. 1 - Infermiere Professionale** cura la somministrazione della terapia e suggerisce la opportunità di controlli da parte di specialisti (d'accordo con il medico curante) in considerazione di eventuale patologie osservate nell'ospite.

**nr. 1 - Terapista della Riabilitazione** cura gli interventi riabilitativi individuali e di gruppo, utilizzando spazi e attrezzature messe a disposizione dal centro per l'attivazione di speciali programmi di riattivazione o recupero funzionale.

**nr. 2 - Animatore/educatore:** svolge lavoro educativo nel campo extrascolastico e del tempo libero. Per svolgere la sua professione è chiamato a dotarsi di competenze tecniche: d'animazione, di conduzione di gruppi e di tipo organizzativo. L'animatore è la figura che intrattiene attività relazionali, anima e promuove attività creative che concorrono a favorire e a dilatare il campo delle esperienze.

I turni di attività del personale sono i seguenti:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Operatori addetti all'assistenza di base	7.30 – 14.00	7.30 – 14.00	7.30 – 14.00	7.30 – 14.00	7.30 – 14.00
Operatori addetti all'assistenza di base	7:30 – 13:50	7:30 – 13:50	7:30 – 13:50	7:30 – 13:50	7:30 – 13:50
Operatori addetti all'assistenza di base	09:30 – 17:50	09:30 – 17:50	09:30 – 17:50	09:30 – 17:50	09:30 – 17:50
Operatori addetti all'assistenza di base	10:30 – 17:50	10:30 – 17:50	10:30 – 17:50	10:30 – 17:50	10:30 – 17:50
Operatori addetti all'assistenza di base	13:50 – 19:00	13:50 – 19:00	13:50 – 19:00	13:50 – 19:00	13:50 – 19:00
Infermiere	08:30 – 12:30	08:30 – 12:30	08:30 – 12:30	08:30 – 12:30	08:30 – 12:30
Terapista della Riabilitazione			09:00 – 12:30		
Animatore/educatore	9:00 – 12:00			9:00 – 12:00	
Animatore/educatore		9:00 – 12:00			9:00 – 12:00

#### Art. 8 – RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO E MODALITA' DI PAGAMENTO

La tariffa è composta da una quota sanitaria a carico del SSR ed una quota sociale a carico dell'ospite e/o rappresentante legale ed è determinata annualmente con atto della G.E. della Valdinievole. E' previsto un intervento economico a carico della SdS Valdinievole nei limiti e nei modi previsti dall'art. 8 dell'All. A.2. Regolamento per l'erogazione di interventi e servizi alla persona in condizione di fragilità e/o non auto sufficienza per la domiciliarità approvato con la delibera dell'Assemblea dei Soci nr. 7 del 26.06.2017. Al variare della situazione reddituale dell'ospite la retta viene rideterminata. L'importo giornaliero della quota sanitaria individuale è stabilito dalla Regione Toscana ed è a totale carico della Società della Salute.

In caso di brevi assenze:

- per motivi familiari non superiori a sette giorni;
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni;
- per ricoveri ospedalieri non superiori a quindici giorni;

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza. La possibilità di mantenimento del posto per periodi di assenza maggiori può

essere valutata dalla commissione UVM su casi specifici. Per detti periodi la quota parte sanitaria per anziani non autosufficienti non viene corrisposta. Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla Società della Salute il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

Modalità di pagamento della retta: il pagamento della retta deve essere fatto mensilmente, in via posticipata entro il 20° giorno dalla data di ricevimento della richiesta di pagamento. La fattura, se richiesta, sarà in ogni caso intestata all'utente (quale beneficiario della prestazione) ed inviata al recapito che lo stesso, o il parente di riferimento, avranno indicato al momento della sottoscrizione del contratto.

La condizione di pagamento sono:

- mediante bonifico bancario sul conto corrente della SdS Valdinievole Codice IBAN IT 03 E 03069 24904 100000046013 – acceso presso Banca Intesa San Paolo, borgo della Vittoria – 51017 Pescia;

- mediante versamento in conto corrente postale utilizzando il conto nr. 8579273 intestato a: Società della Salute della Valdinievole – Servizio Tesoreria.

In entrambi i casi dovrà essere riportato il numero e l'anno della richiesta trasmessa e oggetto di pagamento.

#### Art. 9 - USO DEI LOCALI

I locali sono destinati in via prioritaria agli ospiti del Centro. Gli ospiti possono liberamente ed autonomamente usufruire degli spazi e delle attrezzature loro destinate, fatte salve le limitazioni imposte dalle regole della civile convivenza nonché da ragioni di ordine tecnico ed organizzativo. Gli ospiti hanno accessibilità a tutti i locali ed a tutti gli spazi esterni, alcuni dei quali indicati da apposita segnaletica leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni. E' facilitata e promossa la personalizzazione degli ambienti di vita.

Il Centro Diurno garantisce il riposo pomeridiano degli ospiti in locali adeguatamente arredati con poltrone relax. Esiste nella struttura una piccola libreria che è aggiornata periodicamente ed alla quale gli ospiti hanno libero accesso. Nei locali del Centro Diurno sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludico - ricreative e per le attività di animazione e di socializzazione. Il Centro ha anche l'obiettivo di facilitare e favorire i rapporti con i familiari e la rete amicale, adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza ed alla dignità della persona. I comportamenti degli ospiti e del personale sono orientati ad applicare buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

#### Art. 10 - RAPPORTI COL VOLONTARIATO

La Società della Salute promuove e favorisce l'apporto del volontariato, di singoli o associazioni nelle attività socio assistenziali in favore degli ospiti. La presenza del volontariato all'interno dei servizi viene definita e concordata, di volta in volta, con l'Ente appaltante attraverso la presentazione di progetti o azioni programmate. I rapporti con il volontariato, enti ed associazioni del territorio sono curati dall'animatore in collaborazione con la Responsabile della Cooperativa e con la supervisione del Coordinatore Tecnico. La struttura svolge in sinergia con la rete dei servizi attività ricreative con il coinvolgimento e la partecipazione della comunità locale. La struttura è aperta a tutti i cittadini nel rispetto del presente regolamento, previo semplice avviso alla direzione. I rapporti con il volontariato sono regolati da apposita procedura.

#### ART. 11 - RECLAMO

La Società della Salute cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni della persona /familiari/legali rappresentanti in via informale e colloquiale; qualora non sia possibile si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo allegato al presente regolamento (allegato A). La modalità di presentazione del reclamo:

**A chi:** al Punto Insieme o all'Assistente Sociale di riferimento per ciò che riguarda l'andamento del progetto personalizzato; al Direttore dell'esecuzione del contratto per quanto riguarda i servizi del Centro.

**Come:** in forma scritta per posta, per consegna diretta, tramite posta elettronica e fax, con o senza utilizzo del modulo a ciò predisposto

**Cosa:** descrizione del problema Il modulo per il reclamo è presente nel Centro in un apposito contenitore e il reclamo può essere lasciato nella cassetta disponibile nella stanza adibita ad ufficio oppure può essere ricevuto anche dagli operatori del Centro.

#### Art 12 - TUTELA DELLA PRIVACY

Tutta la documentazione sociale e sanitaria relativa alla situazione di ciascun anziano è conservata all'interno di uno schedario chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli operatori interessati. Agli ospiti, se richiesto, sono garantite soluzioni personalizzate finalizzate alla custodia dei propri oggetti e degli abiti. Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e alla dignità della persona durante la sua permanenza al Centro Diurno.

#### Art. 13 - NORMA FINALE E DI RINVIO

Il presente Regolamento interno è distribuito agli ospiti e ai loro familiari e/o rappresentanti legali e ne viene documentata l'avvenuta consegna su apposito modulo firmato dal ricevente. Il regolamento interno è esposto in bacheca al Centro Diurno. Per quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alla normativa generale esistente in materia socio sanitaria. La revisione del presente regolamento è prevista ogni tre anni.



**SOCIETA' DELLA SALUTE  
DELLA VALDINIEVOLE**  
Via Cesare Battisti, 31 51017 – Pescia (PT)  
Codice Fiscale 91025730473

## Il Modulo per il Reclamo

Il/la sottoscritto/a ..... residente a .....  
Via ..... tel. .... e-mail ..... desidera  
segnalare: (specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile)

.....  
.....  
.....  
.....

chiede alla SdS Valdinievole

sono stato protagonista di quanto segnalato.

il/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del Reg. UE 2016/679, di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria

Data ..... Firma .....

.....  
 segnalo per conto di: ..... residente a .....  
in via .....

Il/la sottoscritto/a ..... delega .....  
il/la Sig./ra ..... a presentare l'istanza, nonché a ricevere  
copia della risposta in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti propri dati personali e/o  
sensibili necessari per l'espletamento dell'istruttoria riferiti al procedimento attivato

N.B.: deve essere allegata copia del documento di riconoscimento del delegante.

Data ..... Firma .....

Il presente modulo può essere:

- Restituito direttamente alla struttura in cui è stato ritirato
- Inviato per fax allo: 0572/460441 inviato per e-mail a: [segreteria@sds@uslcentro.toscana.it](mailto:segreteria@sds@uslcentro.toscana.it)
- Inviato per posta a: SdS Valdinievole Via Cesare Battisti, 31 – 51017 Pescia (PT)

Per ospiti del Centro Diurno, parenti e/o conoscenti

Oggetto: Indicazioni ingresso al Centro Diurno

Per il buon funzionamento del Centro vi ricordiamo che è indispensabile rispettare alcune regole, sia al momento dell'ingresso dell'ospite che durante la sua permanenza al Centro.

1. E' necessario avere dal Medico Curante l'elenco completo dei farmaci, sia quelli da assumere durante l'orario di frequenza al Centro che quelli somministrati a domicilio e le eventuali allergie e fargli fare la richiesta di assistenza infermieristica domiciliare
2. Ricordarsi di rifornire il Centro dei farmaci mancanti e dei pannoloni (se in uso).
3. Portare un cambio completo da tenere al Centro; vestirsi con indumenti e calzature comode e non troppo aderenti .
4. Apporre un segno di riconoscimento su cappotti, giacche, ecc.
5. Lasciare numeri telefonici, anche del cellulare, di familiari di riferimento da usare in caso di urgenza.
6. Comunicare al Centro ogni cambiamento, ogni problema che riguarda l'ospite. A loro volta gli operatori aggiorneranno i familiari.
7. Il servizio di trasporto è effettuato dalle Associazioni di Volontariato. In caso di assenza avvisare preventivamente l'Associazione . Cordiali saluti