



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

**AII. A**

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

## 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..