



Allegato A

STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITA'

Carta dei Servizi

REDATTA 6 maggio 2011
PRIMA REVISIONE 4 marzo 2013
SECONDA REVISIONE 15 gennaio 2020
TERZA REVISIONE 30 settembre 2024
QUARTA REVISIONE 30 ottobre 2025

Presentazione della Carta dei Servizi

La Società della Salute della Valdinievole attraverso la Carta dei Servizi dei Centri Semiresidenziali per Persone con disabilità si pone l'obiettivo concreto di soddisfare in modo sempre più mirato le esigenze e le aspettative delle cittadine e dei cittadini, incrementando, al tempo stesso, l'autodeterminazione, la consapevolezza, il protagonismo delle Persone con disabilità e delle loro famiglie.

Infatti questa Carta non vuole essere una semplice guida all'utilizzo dei servizi dei Centri, bensì il dichiarato impegno di porre le/i cittadine/i al "centro" delle attenzioni dei servizi socio sanitari.

La nostra politica per la qualità

All'interno dei Centri Semiresidenziali per Persone con disabilità della Valdinievole la Società della Salute si impegna :

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate
- a mantenere attivo il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e l'affidabilità dei servizi forniti dalla struttura
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

Si intendono realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a reclami, segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

Crescita della autodeterminazione degli ospiti

Poiché la persona è la principale protagonista del proprio progetto di vita e deve essere messa in grado, per quanto attuabile, di effettuare scelte il più possibile autonome

Crescita della partecipazione e della corresponsabilità

Poiché la persona è individuata come protagonista e soggetto attivo e non più come semplice fruitore del servizio

Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità istituzionali e per la soddisfazione dei cittadini, si impegna a:

- garantire requisiti di competenza professionale;
- valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;

Miglioramento continuo dell'efficienza

A tale fine la Società della Salute si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e per la verifica e la valutazione dei servizi;
- fornire le risorse appropriate e necessarie.

Potenziamento della presenza sul territorio.

A tale fine la Società della Salute si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più individuabile, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui opera.

Crescita del sistema dei servizi

A tal fine si impegna ad una gestione oculata delle risorse ed al monitoraggio degli indici di bilancio più significativi.

La Presidente
Società della Salute Valdinievole
f.to *Simona De Caro*

Il Direttore
Società della Salute Valdinievole
f.to *Stefano Lomi*

La Carta dei Servizi

Informa

sui servizi offerti dai Centri Semiresidenziali per persone con disabilità e sulle modalità per accedervi.

Impegna

la Società della Salute a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

Indica

i diritti e i doveri del cittadino.

E' in sintesi

un patto tra i beneficiari dei servizi e la Società della Salute.

I destinatari della Carta

la carta dei servizi é uno strumento utile per i beneficiari dei servizi ed i loro familiari e per tutti coloro che desiderano conoscere i servizi offerti

È utile

agli uffici, agli enti, alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi socio sanitari attuati.

I Centri Semiresidenziali

I Centri semiresidenziali sono tutti autorizzati in base alla L.R.41/2005 e s.m.i, e rispondono ai requisiti di accreditamento del sistema integrato regionale secondo la L.R. n.82/2009 e successive delibere e decreti attuativi.

I Centri semiresidenziali fanno parte dei servizi e degli interventi che la Società della Salute mette a disposizione per le Persone con disabilità del territorio e sono i seguenti:

Centro "Raggio di Sole" di Orbignano

via Orbignanese, 121 - Lamporecchio

tel. 0573 81484 – email raggiodisole@comars.org

Centro "Centro Anch'io" di Montecatini

via Boccaccio, 19 – Montecatini Terme

tel. 0572 79809 – email centroanchio@comars.org

Centro "Antares" di Ponte di Mingo

via Lima, 28 – Ponte Buggianese

tel. 0572 635333 – email antares@comars.org

Centro "Il Faro" di Veneri

via della Chiesa, 20 – Pescia

tel. 0572 427164 – email ilfaro@comars.org

Centro "La Bottega" di Chiesina Uzzanese

via V. Veneto, 24 - Chiesina Uzzanese

tel. 3931269799 – email labottega@comars.org

I Centri accolgono Persone con disabilità motoria, neuro-motoria, sensoriale, intellettivo-relazionale e/o plurima. Le Persone possono richiedere una frequenza full-

time (dalle 8.30 alle 16.30 dal lunedì al venerdì) oppure part-time in base alle proprie necessità.

I quattro Centri offrono analoghi standard di qualità.

I destinatari del Servizio

I Centri Semiresidenziali sono rivolti a persone con disabilità, con necessità di sostegno elevato e/o molto elevato, di norma ultradiciottenni, per le quali, l'unità di valutazione multidimensionale della Società della Salute (UVM) elabora il progetto di vita, a seguito della valutazione multidisciplinare con approccio bio-psico-sociale.

La permanenza della persona all'interno del Centro è prevista fino ai 65 anni d'età, oltre i 65 anni è possibile solo nel caso in cui il Progetto Personalizzato ne individui tempi e obiettivi che dovranno essere congrui con le finalità generali del Centro.

La valutazione per l'accesso ai Centri viene effettuata dall'UVM Disabilità che ha al suo interno tutte le figure professionali ritenute necessarie alla progettualità.

I costi del Servizio

La compartecipazione dell'ospite al costo del servizio, sia per quanto riguarda la retta di parte sociale che per quanto riguarda il trasporto sociale da e per il Centro Semiresidenziale, è regolamentata dal "Regolamento dei Servizi, delle Prestazioni e degli Interventi Sociali, Socio-Assistenziali e Socio-Sanitari" di cui alla Deliberazione dell'Assemblea dei Soci della Società della Salute della Valdinievole n.3 del 13 aprile 2023 e dalla "Determinazione per l'anno 2023 delle quote, parametri, soglie per l'accesso e la compartecipazione ai servizi, interventi e prestazioni di cui al Regolamento approvato con deliberazione dell'Assemblea dei Soci n.7 del 26.06.2017" e s.m.i."

Modalità di Accesso al Servizio

La modalità di accesso è disciplinata dalla Deliberazione dell'Assemblea dei Soci della Società della salute della Valdinievole n.3 del 13 aprile 2023

L'accesso avviene attraverso l'attività di segretariato sociale svolto presso i "Punti Insieme" presenti nel territorio della Valdinievole, dove si ricevono accoglienza, informazioni, orientamento ed eventuale presa in carico.

Successivamente il personale afferente alla UVM Disabilità approfondirà la conoscenza della situazione socio- sanitaria ed elaborerà, con la partecipazione della Persona interessata e/o della propria famiglia, il progetto personalizzato ritenuto più idoneo e rispondente al bisogno.

Qualora l'inserimento presso un centro semiresidenziale non possa realizzarsi nell'immediato, per la mancata disponibilità del posto, la Persona sarà inserita in una apposita lista di attesa.

Descrizione dei Centri

Centro "Raggio di Sole"

A Orbignano, nella frazione collinare del Comune di Lamporecchio, in via Orbignanese, 121 si trova il Centro "Raggio di Sole".

E' una ex scuola completamente ristrutturata che si sviluppa su due piani, con piccolo giardino esterno.

Al piano terra c'è una grande sala, uno spazio lavanderia ed un bagno attrezzato.

Al primo piano si trovano un ampio balcone, la cucina, la zona pranzo/soggiorno, due bagni attrezzati, un bagno per il personale, due laboratori, una palestra, un ufficio.

I piani, internamente, sono collegati da un ascensore, mentre dall'esterno vi è un accesso anche a livello stradale.

Il Centro è privo di barriere architettoniche.

La struttura è estremamente luminosa ed accogliente, gradevolmente inserita nel contesto collinare, da cui si gode un'ottima vista sulla vallata.

L'immobile è di proprietà del Comune di Lamporecchio, destinato ad attività socio sanitarie per disabili.

Centro "Centro Anch'io"

Nella città di Montecatini Terme in via Boccaccio, 19 si trova il "Centro Anch'io".

E' una ex scuola completamente ristrutturata con palestra interna, spaziosa cucina, ampia zona pranzo quattro bagni attrezzati, un bagno per il personale, quattro laboratori, una stanza multisensoriale, un ufficio.

I locali sono tutti al piano terra e privi di barriere architettoniche.

All'esterno del Centro è a disposizione esclusiva degli ospiti un ampio giardino ed un campo da pallacanestro.

Inoltre la struttura, sul retro, è dotata di una grande tettoia che permette, nella buona stagione, attività all'aperto.

Il punto di forza di questa struttura è l'essere inserita in un contesto cittadino, con la possibilità di raggiungere facilmente tutti i servizi e le attività commerciali, di svago e di cultura.

L'immobile è di proprietà del Comune di Montecatini Terme, destinato ad attività socio sanitarie per disabili.

Centro "Antares"

Nella frazione di Ponte di Mingo del Comune di Ponte Buggianese in via Lima, 28 si trova il Centro "Antares".

Si tratta di un edificio a piano terra ristrutturato e composto da una piccola cucina, una zona pranzo, due bagni attrezzati, un bagno per il personale, due laboratori, un piccolo ufficio.

La struttura è dotata di uno spazio esterno adibito in parte a giardino, in parte a orto.

Inoltre è corredata di un gazebo in legno per le attività esterne durante la buona stagione.

Si tratta di un ambiente molto familiare che favorisce il benessere degli ospiti, la struttura è armoniosamente inserita nell'ambiente naturale palustre.

L'immobile è di proprietà del Comune di Ponte Buggianese, destinato ad attività socio sanitarie per disabili.

Centro "Il Faro"

Nella graziosa frazione di Veneri del Comune di Pescia in via della Chiesa, 20 si trova il Centro "Il Faro".

Si tratta di un ampio edificio ristrutturato che si sviluppa su due piani, collegati oltre che da ampia scala interna anche da un ascensore, un edificio, quindi, privo di barriere architettoniche.

Al piano terra si trova la cucina, l'ampia sala da pranzo, un laboratorio, una stanza relax, due bagni attrezzati, un bagno per il personale.

Al primo piano due laboratori, un'ampia sala polifunzionale, attrezzata anche a palestra, una stanza snoezelen multisensoriale, un ufficio, due bagni attrezzati.

La struttura è circondata da ampio spazio esterno con gazebo e forno.

Il Centro è il cuore pulsante della frazione che anima e vivacizza con le proprie iniziative, idee e progetti.

L'immobile è di proprietà del Comune di Pescia, destinato ad attività socio sanitarie per disabili.

Centro "La Bottega"

La Società della Salute, al fine di migliorare ulteriormente la qualità del servizio reso e aumentare il potenziale numero di cittadini beneficiari, ha promosso un accordo tra il Comune di Chiesina Uzzanese e l'ASL Toscana Centro finalizzato al recupero e reimpiego integrale dell'immobile di proprietà pubblica (composto da una sezione di proprietà comunale ed una sezione di proprietà aziendale) in quanto locali adiacenti ed attigui.

Tale accordo ha previsto una ristrutturazione dei locali e l'impegno, dei rispettivi enti, alla stipula di un comodato d'uso con concessione dell'immobile alla SdS per lo svolgimento delle attività di carattere socio-sanitario, con particolare riferimento ai Centri Diurni per Persone con disabilità.

Si tratta di una struttura a piano terra composta da due edifici collegati, con accesso ampio e privo di barriere architettoniche. La struttura comprende un ampio ingresso, due locali adibiti a laboratorio/attività occupazionali, una cucina, un locale deposito/dispensa, una sala pranzo, un soggiorno/sala comune, tre servizi igienici per le persone accolte, uno spogliatoio per il personale con relativo servizio igienico, un locale ad uso ufficio.

E' collocata in pieno centro urbano in via V. Veneto, 24 vicina a tutti i servizi e le attività commerciali del comune.

Il Centro è in fase di autorizzazione e conseguente accreditamento in base alle leggi e regolamenti regionali.

I Servizi offerti

Presso i Centri Semiresidenziali i servizi, garantiti da personale specializzato, in base alla vigente normativa regionale, sono i seguenti:

- il servizio di **cura e igiene** della persona;
- il servizio di **animazione**;
- il servizio di **riabilitazione**
- il servizio **educativo**
- il servizio **residenziale** (sei giorni nell'arco dell'anno)
- il servizio di **pulizia** degli ambienti interni ed esterni
- il servizio di **ristorazione** (colazione, pranzo, merenda)
- il servizio di **trasporto** da e per i Centri
- il servizio **infermieristico** (eventuale)

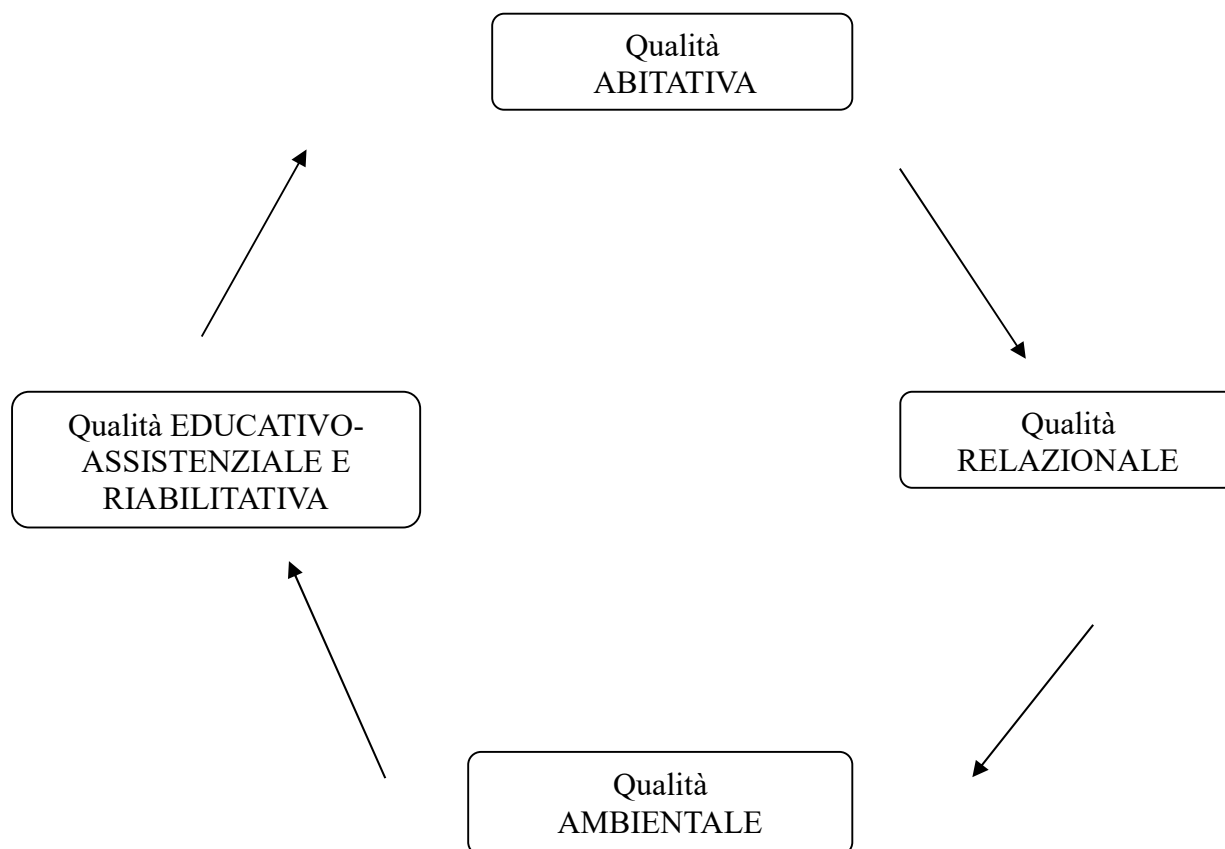
Attualmente i servizi sono gestiti, tramite gara di appalto, dal Consorzio COMARS di Monte San Savino con affidamento alla Cooperativa Sociale La Fortezza di Pistoia.

Attualmente il servizio di trasporto viene effettuato dalle associazioni di volontariato del territorio, tramite una convenzione con i Coordinamenti Provinciali di Pubblica Assistenza, Misericordia e Croce Rossa.

La Società della Salute della Valdinievole, attraverso il Responsabile dei Centri, gestisce e cura:

- l'inserimento e la dimissione degli ospiti
- i rapporti tra ente committente ed ente contraente
- il controllo sul funzionamento gestionale e sulla qualità delle prestazioni erogate
- il monitoraggio e le verifiche sulla programmazione annuale e sull'andamento, sia generale che specifico, delle attività

La Qualità che ci impegniamo a garantire



La Società della Salute della Valdinievole garantisce al cittadino servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona.

A seguire vengono presentate le principali aree di qualità e vengono descritti gli standard rilevanti che la Società della Salute si impegna a garantire.

La Qualità Abitativa

I nostri ambienti

I Centri possono accogliere:

- fino a 18 ospiti il centro "Raggio di Sole"
- fino a 20 ospiti il centro "Centro Anch'io"
- fino a 14 ospiti il centro "Antares"
- fino a 20 ospiti il centro "Il Faro"
- fino a 15 ospiti il centro "La Bottega"

I locali sono arredati in modo funzionale e dispongono di servizi igienici con l'attrezzatura per eventuali bagni assistiti.

I Centri dispongono di locali e di attrezzature per il riposo/relax.

In ogni Centro sono disponibili attrezzature e materiali per attività ludico- ricreative e una piccola libreria a disposizione degli ospiti.

In ogni struttura vi è un'area verde per attività all'aperto e spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, operatori dei servizi, visitatori.

In tutte le strutture è presente un armadietto per gli indumenti personali dell'ospite e del personale.

La nostra cucina

Premesso che una corretta alimentazione è un elemento fondamentale per mantenere un buono stato di salute a tutte le età, è importante mantenere una alimentazione varia ed equilibrata, che tenga conto dei cambiamenti fisiologici che avvengono nel corso della vita di ogni persona.

I nostri menu, validati e controllati, sono stagionali e si ripetono ogni quattro settimane, sono pensati e calibrati per il tipo di ospiti, anche con la consulenza dell'Igiene Pubblica e della Nutrizione della ASL.

Nell'alimentazione si tiene conto anche della scelta e del gusto degli ospiti, compatibilmente con eventuali prescrizioni dietologiche.

In particolare i menù prevedono verdure e frutta fresche di stagione, legumi e cereali integrali, così come indicato dalle Linee Guida per una Sana Alimentazione del CREA (Centro di Ricerca Alimenti e Nutrizione)

La Qualità Educativo-Assistenziale e Riabilitativa

L'assistenza

L'assistenza è garantita in modo personalizzato in base ai bisogni di ciascun ospite.

La persona è seguita da un operatore di riferimento all'interno dell'équipe.

L'assistenza non è mai prestata come un mero atto fine a se stesso, ma inserito in un contesto educativo globale, la persona viene sollecitata e stimolata ad essere attiva e partecipe.

L'assistenza medica è a cura del medico di medicina generale della singola persona.

Il Centro, per gli ospiti che durante l'orario di frequenza debbano assumere farmaci, su richiesta della famiglia, garantisce l'aiuto e la sorveglianza nella somministrazione, previa consegna al Centro stesso di un'idonea prescrizione terapeutica a cura del medico curante e/o specialista a valenza annuale. In caso di variazione della terapia e/o della posologia deve essere consegnata una nuova prescrizione medica.

L'attività riabilitativa

Per ogni ospite sono previste, sulla base del piano personalizzato, attività riabilitative sia individuali che di gruppo quali la fisioterapia, la psicomotricità, l'acquaticità, la musicoterapia.

La Qualità Relazionale

Il personale

Il personale risponde ai requisiti stabiliti dalla normativa regionale, Regolamento 9 gennaio 2018, 2/R di attuazione dell'articolo 62 della l.r. 41/2005, con sensibili incrementi rispetto ai parametri previsti nel suddetto regolamento, al fine di fornire una maggiore qualità relazionale.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Assistenti di base alla persona
- Operatori socio sanitari
- Educatori/Animatori
- Esperti/Riabilitatori (acquaticità, musicoterapia, psicomotricità, fisioterapia)

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica in ragione delle necessità.

Sono previsti incontri periodici, almeno due l'anno, con i familiari degli ospiti dei Centri per condividere e verificare il progetto individuale e generale.

La Società della Salute individua un Coordinatore, Responsabile delle Strutture e, di concerto con l'Azienda Sanitaria Locale, un Referente Sanitario

L'attività educativa e di animazione

Gli interventi educativi e di animazione, che caratterizzano tutte le attività, sono finalizzati a mantenere e migliorare le capacità cognitive, relazionali, e di autonomia, ridurre i comportamenti problematici, facendo leva sulle potenzialità del soggetto.

Queste sono **alcune** delle attività di **laboratorio** che si svolgono nei Centri, sempre nel rispetto delle attitudini, delle capacità e dei gusti dell'ospite:

Cucito e telaio

Pittura e découpage

Lettura e lettura animata

Giochi vari

Ceramica

Cartapesta e cera

Cucina

Artigianato

Bellezza e cura personale

Falegnameria

Agricoltura

Cinematografia

Multimediale

Teatrale

Ballo e canto

Viene dato rilievo alle storie di vita degli ospiti, alla stagionalità ed alle festività e ricorrenze.

E' prevista la partecipazione alle attività sportive, culturali, ricreative della comunità locale.

I Centri, preferibilmente, previo appuntamento con il personale, sono sempre aperti alle visite dei familiari, degli amici e di chiunque sia interessato a conoscere queste realtà.

Tutti i Centri dispongono di un pulmino per le attività esterne e per gli spostamenti sia sul territorio della Valdinievole che per le gite extraterritorio.

La Qualità Ambientale

Il Centro "Raggio di Sole" dispone di un ampio locale per le attività di "grande gruppo", per le feste, per gli incontri. Possiede, inoltre, una bella terrazza con vista panoramica sui dintorni.

Il Centro "Centro Anch'io" dispone di un ampio spazio esterno, comprensivo di un campo di basket, che circonda l'intera struttura per le attività all'aperto. E' collocato in pieno contesto urbano, vicino ad ogni servizio.

Il Centro "Antares" possiede un gazebo attrezzato per le attività esterne. E' armoniosamente collocato in ambiente rurale dove è possibile effettuare utili passeggiate e percorsi salute.

Il Centro "Il Faro" possiede un ampio piazzale esterno con uno spazio coperto attrezzato, con forno a legna, per le attività esterne durante la stagione primaverile ed estiva. Dispone di un ampi locali per le attività di grande gruppo, per le feste e per gli incontri collettivi.

Dispone inoltre di una grande stanza multisensoriale snoezelen completamente e modernamente attrezzata.

Il Centro "La Bottega" possiede un ampio salone "storico" finemente restaurato. E' collocato nel cuore del comune di Chiesina Uzzanese, vicino ad ogni attività e servizio.

DIRITTI e...

La Società della Salute della Valdinievole si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I cittadini nella fruizione attiva dei servizi hanno:

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori della Società della Salute o dell'ente gestore con cui si relaziona.
- **Diritto all'equità** nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della Società della Salute. La Società della Salute non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

...DOVERI del cittadino

I cittadini nella fruizione attiva dei servizi devono:

- **Rispettare** con un comportamento corretto e responsabile le regole, le procedure e gli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lei/lui con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione).
- **Rispettare** gli altri beneficiari dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno vengono consegnati agli ospiti e a chiunque ne faccia richiesta, previa compilazione di ricevuta di avvenuta consegna.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno sono esposti nella bacheca dei Centri.

La Carta dei Servizi ed il Regolamento Interno vengono aggiornati, di norma, ogni due anni come previsto dal DPGR 86/R/2020 e s.m.i

INFORMAZIONI

Centri Socio Sanitari e Punti Insieme:

Pescia

Via C. Battisti, 31,

tel. 0572 460460 - 460461

email: puntoinsieme.pescia@uslcentro.toscana.it

(comuni di Pescia - Uzzano - Buggiano - Chiesina Uzzanese)

Montecatini Terme

via S. Marco, 33

tel. 0572 460025 - 460048

email: puntoinsieme.montecatini@uslcentro.toscana.it

(comuni di Montecatini Terme - Massa e Cozzile - Pieve a Nievole - Ponte Buggianese)

Monsummano Terme

via Calatafimi, 54

tel. 0572 460820 - 460821

email: puntoinsieme.monsummano@uslcentro.toscana.it

(comuni di Monsummano - Larciano - Lamporecchio)

Società della Salute della Valdinievole

via Cesare Battisti, 31 - Pescia

tel. 0572 460475 - 460464

email: segreteria@sds@uslcentro.toscana.it

La presente Carta dei Servizi è reperibile anche presso i suddetti Centri Socio Sanitari.

Presso i suddetti centri è possibile informarsi anche sugli altri servizi offerti dalla Società della Salute della Valdinievole.

Ogni informazione è inoltre reperibile sul sito internet : **www.sdsvaldinievole.it**