

# SERENINSIEME

Centro Diurno  
Sesto Fiorentino



**Carta dei Servizi**

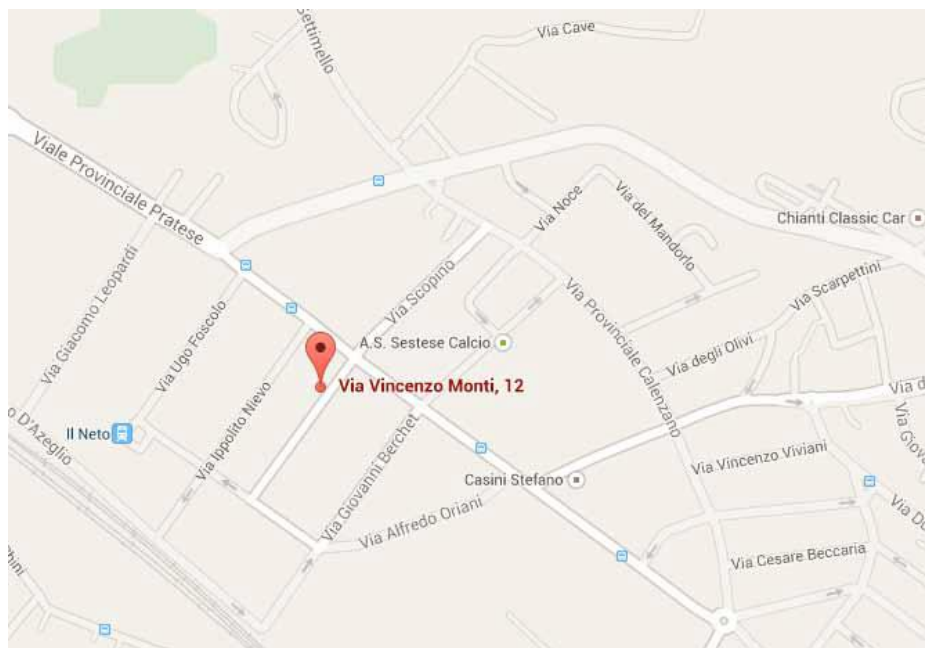


Socialmente Indispensabili.

## Indice

Contatti utili e Come raggiungerci	4
Introduzione	5
La proprietà	5
La struttura	5
Orari di apertura e ricevimento	6
Modalità di accesso	6
Prestazioni	7
Giornata tipo	8
Organico	8
Costi del servizio	9
Diritti e doveri degli ospiti e dei familiari	9
Monitoraggio dei servizi erogati	10
Tutela della privacy	10
Disposizioni finali	10
<b>Chi è <i>elleuno</i>, il gestore</b>	<b>11</b>
<b>Finalità e Valori</b>	<b>12</b>

## CONTATTI UTILI E COME RAGGIUNGERCI



**Il Centro Diurno “SerenInsieme” si trova in via Monti, 12  
50019 Sesto Fiorentino (FI)**

### Contatti Utili:

Telefono 055 4218809 - Fax 055 4599302

Email [cd.sereninsieme@elleuno.it](mailto:cd.sereninsieme@elleuno.it)



## INTRODUZIONE

La **Carta dei Servizi** del Centro Diurno “SerenInsieme” di Sesto Fiorentino è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

la struttura;  
i servizi offerti;  
gli obiettivi prefissati  
la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d’impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli utenti, i loro familiari e le associazioni di volontariato.

## LA PROPRIETÀ

Il Centro Diurno “SerenInsieme” è di proprietà del Comune di Sesto Fiorentino. Da Giugno 2008 l’attività è delegata alla Società della Salute Zona della Zona Fiorentina Nord Ovest (d’ora in poi SDS) che periodicamente ne affida la gestione a soggetti esperti nel settore.

## LA STRUTTURA

Il Centro Diurno “SerenInsieme” è un servizio di carattere non-residenziale e ha il compito di garantire agli utenti un elevato livello di comfort, nel rispetto dell’autonomia individuale e della riservatezza personale. Il Centro ha altresì il compito di favorire i rapporti degli ospiti con l’esterno e si pone come servizio integrato con gli altri servizi del territorio ai quali può fornire o dai quali può ricevere un supporto tecnico ed operativo. L’obiettivo principale è pertanto il mantenimento delle capacità fisiche, mentali, affettive e relazionali residue dell’anziano. Sollevare il familiare, o chi se ne prende cura, quando la gestione a casa diventa complessa.

Accoglie persone auto e non auto-sufficienti per una capienza massima di 21 ospiti.

La struttura si trova al piano terra e gli spazi sono così suddivisi:

ingresso-accoglienza dove sono esposte le principali informazioni legate al centro  
bagno assistito attrezzato per utenti in carrozzina;  
palestra per fisioterapia;  
infermeria attrezzata;  
sala riposo con poltrone reclinabili;  
saletta attività / sala da pranzo;  
spazio esterno per utenti fumatori.

Al Centro Diurno è presente un salone dove vengono svolte attività manuali, stimolazione cognitiva, gruppo motorio e, al bisogno, diventa una sala da ballo, tutte seguite dall’animatrice e dagli operatori.

All’esterno c’è un giardino con un accogliente gazebo per le attività svolte all’aperto.

## ORARI DI APERTURA E RICEVIMENTO

### Apertura:

dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00. Il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

### Ricevimento:

dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 16.00.

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA;

CONTINUITA';

COINVOLGIMENTO;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

## MODALITÀ DI ACCESSO

Le modalità di accesso avvengono tramite i Servizi Sociali di riferimento i quali si occupano di attivare il coordinamento del servizio.

Possono accedere in convenzione tutti gli utenti della zona Nord-Ovest di Sesto Fiorentino. I privati anche dalle zone limitrofi, senza convenzione.

## Requisiti

Anziani di età superiore a 65 anni e disabili adulti con condizioni socio-sanitarie tali da non poter essere assistiti al proprio domicilio.

Per i soggetti aventi diritto alla convenzione ASL, viene fatta una valutazione della condizione socio-sanitaria accertata dall'UVM che redige un progetto (PAP) indicando l'isogravità e stabilendo così i giorni di frequenza al centro.

## A chi rivolgersi

Al Servizio Sociale di riferimento o al coordinatore del Centro Diurno se inserimento privato.

## Come presentare la richiesta

Secondo le procedure del Servizio Sociale del territorio/ previo appuntamento con il coordinatore in base alla disponibilità del posto.

## Chi decide gli inserimenti

L'UVM, unità di valutazione multidisciplinare, per gli utenti che fanno richiesta con i servizi sociali dopo l'approvazione da parte quindi della commissione.

L'anziano, i suoi familiari e/o il referente dell'anziano stesso (Amministratore di sostegno o Tutore) si impegnano all'atto dell'ingresso nei confronti del Gestore della struttura a:

**consegnare la documentazione sanitaria**, concordata e richiesta, comprendente anamnesi del medico curante o dell'ospedale, accertamenti, esami clinici e di laboratorio, documenti dei ricoveri precedenti, prescrizione dei farmaci e relativa terapia e posologia;

**consegnare la documentazione amministrativa** occorrente (anche in riferimento alla somministrazione dei farmaci) e comunicare eventuali variazioni di dati (ad esempio indirizzi e recapiti telefonici.);  
**consegnare la dotazione di corredo personale** in linea con le richieste effettuate dalla Direzione della struttura, provvedendo alle integrazioni e/o sostituzioni quando queste si rendano necessarie  
**consegnare documenti personali quali il codice fiscale, la carta d'identità, il libretto sanitario;**  
**controfirmare un inventario**, conservato nella cartella personale dell'utente, **di tutte le cose di proprietà portate in struttura** e di cui la Direzione declina ogni responsabilità  
**rispettare tutte le regole e disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi.**

Le dimissioni dell'utente dalla struttura vanno comunicate per iscritto e sono previste in caso di richiesta dell'utente, dei familiari, dell'Amministratore di Sostegno o del Tutore, oppure al termine del Piano personalizzato di assistenza in caso di inserimenti temporanei.

La data delle dimissioni dovrà essere esplicitamente indicata nelle comunicazioni ai soggetti di cui sopra con almeno 15 giorno di anticipo rispetto all'evento (per i privati).

Qualora l'utente abbia la tutela di un Amministratore di Sostegno o un Tutore Legale, la Direzione acquisisce la documentazione relativa alla nomina e si impegna a comunicare ogni evento significativo dell'utente.

In caso di ricovero (sia esso programmato o d'urgenza) o dimissione dell'utente vengono fornite ai servizi esterni dai soggetti competenti tutte le informazioni per garantire la continuità del percorso assistenziale.

In caso di decesso vengono avvertiti immediatamente i familiari o le persone referenti.

## **LE PRESTAZIONI**

Le prestazioni essenziali erogate agli ospiti sono le seguenti:

- **servizio pulmino;**
- **bagno assistito settimanale e igiene quotidiana;**
- **somministrazione terapia e controllo della qualità dei parametri;**
- **attività di vita quotidiana, attività di stimolazione cognitiva e attività manuali;**
- **coinvolgimento nelle attività con comunicazione non verbale;**
- **pet-therapy e ortoterapia;**
- **gruppo motorio;**
- **fisioterapia individuale;**
- **servizio mensa;**
- **parrucchiere, podologo e servizio di volontariato.**

## GIORNATA TIPO

**Ore 8.00** Apertura del Centro Diurno e accoglienza degli utenti.

**Ore 8.20** Preparazione e somministrazione della colazione per chi lo desidera.

**Ore 9.30** Inizio delle attività di animazione e fisioterapiche. Somministrazione delle terapie, medicazioni e monitoraggio dei parametri vitali.

**Ore 11.30** Igiene personale e preparazione al pranzo (coinvolgimento degli ospiti nelle attività di preparazione).

**Ore 12.10** Pranzo. Gli operatori partecipano al pranzo terapeutico (1 operatori con 2/3 utenti al tavolo) e stimolando verbalmente gli utenti, cercando di mantenere le funzioni e capacità residue.

**Ore 13.45** Riposo e ripresa delle attività occupazionali e fisioterapiche come da programma.

**Ore 15.30** Somministrazione delle merende, idratazione e igiene personale.

**Ore 16.00** Inizio dei rientri al proprio domicilio.

**Ore 18.00** Chiusura del Centro.

## ORGANICO

Il personale impegnato nel centro diurno è di norma il seguente:

### **Coordinatore**

Responsabile della gestione complessiva del Centro. Coordinamento tra le varie figure professionali, gestisce le relazioni con i familiari, gestione del personale, gestione parte amministrativa, accoglienza nuovi ingressi, relazione con gli assistenti sociali, controllo e supervisione dell'organizzazione del servizio e rispetto dei piani di lavoro, condivisione e verifiche PAI.

### **Infermieri**

Somministrazione farmaci, controllo parametri vitali, collabora con il medico di struttura, gestisce le relazioni per la parte sanitaria con i familiari, gestione emergenze. Partecipa all'elaborazione e verifiche PAI con controllo del raggiungimento degli obiettivi.

### **Operatori socio sanitari**

Accoglienza e presa in carico dell'utente, gestione igiene della persona, sporziona e somministra il vitto, alimentazione e idratazione utenti, aiuto nella deambulazione, trasporto utenti famiglia/Centro Diurno e viceversa, gestione menù e diete personalizzate, socializzazione e attività con gli utenti, rifornimento materiale assistenziale. Partecipa all'elaborazione e verifiche PAI con controllo del raggiungimento degli obiettivi.

### **Animatore**

Programma e gestisce le attività di animazione, socializzazione e relazione. Organizza le attività occupazionali finalizzate alla socializzazione e al rallentamento del decadimento delle funzioni cognitive attraverso una terapia non farmacologica. Partecipa all'elaborazione e verifiche PAI con controllo del raggiungimento degli obiettivi.

### **Fisioterapista**

Programma e si occupa delle attività di riabilitazione psicomotoria, socializzazione e ginnastica dolce di gruppo, mobilizzazione attiva e passiva di arti superiori e inferiori e colonna vertebrale. Massaggio e deambulazione. Partecipa all'elaborazione e verifiche PAI con controllo del raggiungimento degli obiettivi.

### **Autisti per il servizio pulmino**

Trasporto utenti famiglia/Centro Diurno e viceversa.

### **Servizio ausiliario**

Attività di pulizia ordinaria e straordinaria del Centro.



## COSTI DEL SERVIZIO

La retta per i privati è la seguente:

- Tempo pieno 70,62 euro (iva inclusa)
- Tempo parziale mattino (dalle 8 alle 13.30) 42,37 euro (iva inclusa)
- Tempo parziale pomeriggio (dalle 13.30 alle 18) 35,31 euro (iva inclusa)

Il trasporto è compreso solo per i residenti nel Comune di Sesto Fiorentino. Per gli altri utenti la tariffa chilometrica sarà stabilita calcolando la distanza tra il Comune di residenza e il Comune di Sesto Fiorentino.

La retta per gli utenti convenzionati è la seguente:

- Tempo pieno 39,01 euro (iva inclusa)
- Tempo parziale mattino (dalle 8 alle 13.30) 23,41 euro (iva inclusa)
- Tempo parziale pomeriggio (dalle 13.30 alle 18) 21,46 euro (iva inclusa)

## DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI E DEI FAMILIARI

**Gli utenti e i loro familiari hanno il diritto di:**

- conservare la propria individualità ed identità attraverso il rispetto delle loro credenze, opinioni, sentimenti e l'espressione della propria personalità;
- ricevere le prestazioni di assistenza e di aiuto nell'alimentazione, della deambulazione e nella cura dell'igiene personale;
- conservare i legami affettivi e relazionali;
- partecipare alle attività ricreative e di animazione;
- conservare il più possibile ritmi di vita familiari;
- assentarsi dalla struttura previa comunicazione alla Direzione;
- essere informati sulle prestazioni sanitarie garantite, sulle terapie somministrate, sulle prestazioni assistenziali fornite e sugli standard di qualità previsti.

**Gli utenti e i loro familiari, per garantire il rispetto dell'altro e una convivenza serena, hanno il dovere di:**

- concorrere a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali concessi ad uso personale e comune;
- informare la Direzione di ogni uscita dell'utente;
- non fumare in nessun luogo salvo dove espressamente indicato;
- non portare alimenti dall'esterno se non in accordo con la Direzione e comunque conservando il documento d'acquisto;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare nella struttura: pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri ospiti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabilite dalla Direzione.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La qualità dei servizi forniti agli utenti ospiti all'interno del Centro Diurno viene di norma controllata attraverso i seguenti strumenti:

- **raccolta periodica di dati** relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- **questionario di soddisfazione** da somministrare con cadenza periodica agli utenti, ai familiari, agli Amministratori di sostegno/tutori e alla SDS;
- **raccolta reclami, suggerimenti ed elogi** da parte del Gestore che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- **convocazione dell'assemblea periodica** dei familiari, degli Amministratori di sostegno e dei tutori tramite invio di apposita lettera

Il Gestore può attivare ulteriori strumenti di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate.

## TUTELA DELLA PRIVACY

In base al D.lgs. 196/2003 sulla Privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato rilasciato a seguito di completa ed adeguata informazione.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili va effettuato limitatamente alle seguenti finalità:

- esecuzione della prestazione sanitaria;
- corretta compilazione della cartella clinica;
- svolgimento delle attività nel Centro Diurno
- trattamento su sistema informatico, se previsto.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento dell'ingresso in struttura viene richiesto all'utente, al familiare e/o persona di riferimento (Amministratore di sostegno, tutore, ecc.) attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## DISPOSIZIONI FINALI

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate le notizie sul Soggetto Gestore della struttura e sugli altri soggetti esterni che forniscono prestazioni presso la stessa. Il contenuto di tale documento, che riguarderà anche la descrizione di eventuali servizi aggiuntivi erogati, verrà redatto direttamente dai soggetti interessati e verrà divulgato a seguito di autorizzazione da parte dei competenti organismi pubblici amministrativi.

La presente Carta dei Servizi e tale allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi in bacheca all'interno della struttura.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'allegato deve comunque essere consegnata dal Gestore della struttura a tutti gli utenti, relativi familiari o soggetti di riferimento e a tutte le persone o enti che la richiedano.

Utenti, familiari o altri soggetti di riferimento firmano comunque una dichiarazione di ricevimento di copia dei suddetti documenti e di rispetto di tutto quanto in essi contenuto.

Di ogni revisione della presente Carta e dell'allegato, disposta per competenza dell'Azienda Sanitaria di Firenze, viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi e nell'allegato si rimanda ai Regolamenti ed altre disposizioni dell'Azienda Sanitaria di Firenze nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.

## CHI È *elleuno*, IL GESTORE

Pioniere del modello assistenziale a beneficio di soggetti in stato di fragilità, la Cooperativa Sociale *elleuno* opera nel settore socio-sanitario dal 1989.

Ogni giorno assiste oltre 10mila persone in 10 regioni italiane.

Attualmente è uno dei principali operatori nazionali e punta all'eccellenza tramite modelli gestionali ad alta specializzazione. Le attività di *elleuno* sono costantemente verificate da quattro sistemi di certificazione.

### A chi si rivolge

Elleuno si occupa da sempre di servizi alle persone con gravi e gravissimi disagi fisici e psicologici:

- anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichiatrici;
- minori a rischio devianza e disadattamento;
- pazienti dei presidi ospedalieri.

### Le gestioni di *elleuno*

- residenze sanitarie per non autosufficienti, disabili e Alzheimer
- nuclei di assistenza a stati vegetativi e SLA
- strutture psichiatriche per patologie gravi e gravissime;
- attività riabilitative per il recupero delle funzionalità;
- nuclei di degenza post ospedaliera;
- servizi ausiliari interni a strutture ospedaliere;
- hospice e cure palliative;
- centri diurni per disabili e anziani;
- case di accoglienza per autosufficienti;
- assistenza socio-sanitaria a domicilio;
- comunità per minori a rischio devianza;
- servizi educativi e asili;
- gestione flussi di minori stranieri non accompagnati.

### Le Certificazioni

Nel 2012 *elleuno* è stata la prima cooperativa sociale a fregiarsi di quattro certificazioni:

**SA8000**, Certificazione Etica volta a regolamentare la responsabilità sociale d'impresa;

**UNI EN ISO 9001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione della Qualità;

**BS OHSAS 18001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;

**UNI EN ISO 14001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione Ambientale.

### Elleuno nel territorio toscano

In Toscana *elleuno* vanta una presenza radicata e continuativa iniziata nel 1995 e culminata, oggi, nella gestione di strutture in tutta la regione, caratterizzate dalla gestione di casi gravi, molto complessi e ad altissima specializzazione, come la cura dei malati di SLA e degli stati vegetativi persistenti.

Si tratta di: Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA), Centri Diurni, Case di Riposo, Servizi di Assistenza Domiciliari, Centri Polifunzionali, Azienda Pubblica di Servizi alla Persona e Comunità Alloggio Protette.

Tali aggiudicazioni rafforzano la presenza di *elleuno* nella regione Toscana e ne confermano la credibilità nel territorio.

Nella zona di Sesto Fiorentino è presente nei seguenti servizi:

**RSA Villa Solaria, via Fratelli Rosselli**

**Centro Diurno “Sereninsieme”, Via Monti**

**Centro Diurno Alzheimer “Luigi Amaducci”, via Fratelli Rosselli**

Elleuno gestisce anche il **Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)** rivolto ad anziani, adulti, disabili sul territorio del Comune di Sesto Fiorentino, Calenzano (FI), Fiesole (FI), Vaglia (FI), Scandicci (FI), Lastra a Signa (FI), Campi Bisenzio (FI), Signa (FI).

## **FINALITÀ E VALORI**

*elleuno* al fine di migliorare la qualità di vita degli utenti, persegue le seguenti Finalità e Valori fondamentali:

- **Sostenere la domiciliarità** promuovendo o mantenendo le condizioni di vita indipendente o agevolando il rientro al domicilio dopo la dimissione ospedaliera (dimissione protetta), evitando o ritardando il ricorso improprio all’istituzionalizzazione e favorendo una più prolungata presenza nel proprio contesto familiare.
- **Perseguire il benessere psico-fisico dell’utente**, grazie ad interventi che prevenivano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all’età.
- **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando una organizzazione che garantisca l’uso ottimale delle risorse umane e tecniche.
- Promuovere l’integrazione con il tessuto sociale cittadino e rafforzare la **rete dei servizi socio-assistenziali** presenti, per favorire la partecipazione degli utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni.
- **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell’utente e del suo stato di salute, in collaborazione con i servizi sociali di riferimento.
- Garantire all’utente e ai suoi familiari la partecipazione per **promuovere un miglioramento continuo del servizio** e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.
- **Assicurare all’utente supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell’approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all’acquisizione e/o mantenimento delle abilità personali e sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e ai momenti di supporto ed incontro.



Cooperativa sociale elleuno s.c.s

V.le O. Marchino, 10  
15033 Casale Monferrato (AL)  
Tel. +39 0142 452123  
Fax +39 0142 453486  
E-mail: elleuno@elleuno.it



n.9122.COPS



n.IT-8006

Sistema di gestione certificato  
UNI EN ISO 9001



n.9192.CSE4



n.IT-73857

Sistema di gestione certificato  
BS OHSAS 18001



n.9191.CSE3



n.IT-73856

Sistema di gestione certificato  
UNI EN ISO 14001



SA 8000



n.SA-1196-RO

Sistema di gestione certificato  
SA8000.