



ÀNCORA SERVIZI

Società Cooperativa Sociale

info@ancoraservizi.it | postacert@pec.ancoraservizi.info | www.ancoraservizi.it



CARTA DEI SERVIZI

CENTRI DIURNI DI SOCIALIZZAZIONE

SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA FIORENTINA NORD-OVEST

ALLEGATO A

Redatto da: Ancora Servizi

REV.04 del 03/09/2025



SOMMARIO

1.	PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI.....	
2.	PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: ÀNCORA SERVIZI.....	
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	
4.	I CENTRI DIURNI DI SOCIALIZZAZIONE.....	
4.1.	CARATTERISTICHE DEI CENTRI E FINALITÀ GENERALI.....	
4.2.	CORNICE METODOLOGICA.....	
4.3.	DESTINATARI.....	
4.4.	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	
5.	ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO.....	13
5.1.	ATTIVITÀ E SERVIZI.....	
5.2.	SERVIZIO DI RISTORAZIONE.....	
6.	IL PERSONALE.....	16
6.1	COMPITI DEL PERSONALE.....	
6.2.	FORMAZIONE.....	
7.	SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	18
8.	QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	19
9.	CONTATTI E NUMERI UTILI.....	19
10.	DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI.....	20
11.	SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI.....	22



1. PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Negli ultimi anni il quadro normativo sui Servizi Sociali è stato profondamente innovato per adeguarlo alle esigenze dei cittadini e alle modificazioni della struttura dei servizi sociali.

La legge quadro di riforma dell'assistenza è certamente il punto più significativo di questa innovazione normativa. Oggi si punta a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione esistenziale particolare.

La Carta dei Servizi ha le sue radici nella seguente normativa:

- la direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio del 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione" e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta - le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'“Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”".
- Nella sua redazione, si fa anche riferimento alla norma UNI- 11010 relativa alla qualità dei servizi per Persone con Disabilità (PcD)

Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

È uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario ed è a disposizione dell'utenza presso la sede operativa del servizio.

In sintesi, **la carta dei servizi**:

INFORMA: il cittadino/utente sui servizi offerti nei centri sulle modalità per accedervi

IMPEGNA: l'ente gestore a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità, come descritti nel presente documento

INDICA: i diritti e i doveri del cittadino/utente



FACILITA: una maggiore comprensione del servizio da parte del cittadino/utente, nonché di uffici, enti, istituzioni, organizzazioni del privato sociale, associazioni di volontariato, sindacati e chiunque opera nel settore dei servizi ai soggetti non autosufficienti

2. PRESENTAZIONE ENTE GESTORE: ANCORA SERVIZI

Nata a Bologna nel 1994, Ancora è una Cooperativa sociale di servizi alla persona che offre servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, in regime di appalto e di accreditamento.

Con un organico che ha superato i 1.500 occupati e un fatturato di oltre 38 milioni euro, Ancora è oggi una realtà cooperativa consolidata e apprezzata, in diverse province e regioni d'Italia (Emilia Romagna, Lombardia, Toscana, Veneto, Lazio e Piemonte), prestando assistenza a oltre 5.000 utenti tra anziani, persone con disabilità, minori e bambini, in struttura o a domicilio.

Àncora è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 per i servizi di “Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari, educativi e per l'infanzia” (EA 38).

Àncora ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento.

La finalità che Àncora, vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Coinvolgimento: La famiglia dell'utente deve essere sollecitata e coinvolta nel processo di erogazione del servizio e nelle modalità educative applicate; i rapporti con la famiglia devono facilitati nell'orario di apertura del servizio.

Eguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.);

Equità: significa che tutti gli operatori/trici sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.



Uguaglianza: significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica.

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e d'imparzialità tale da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età e dalle disponibilità economiche; a tutti gli utenti sono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola d'imparzialità e obiettività.

Continuità: significa che il servizio è erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Diritto di scelta: l'utente è sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o no dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: è favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano; con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami.

Efficienza ed efficacia: significa che le risorse disponibili sono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Umanità: significa che l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Rispetto della Vita privata e della riservatezza: Nel gestire le attività la struttura garantisce la tutela dei diritti e della dignità di tutti gli utenti, nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la persona inserita all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati. Tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs.196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate al paziente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.



4. I CENTRI DIURNI DI SOCIALIZZAZIONE

Il Centro Diurni di Socializzazione per adulti con disabilità residenti nei Comuni della Zona Socio-Sanitaria Fiorentina Nord Ovest (d'ora in avanti denominate Centri di Socializzazione) gestiti dalla cooperativa Ancora Servizi sono così distribuiti nei vari Comuni:

CENTRO SOCIALIZZAZIONE “CAMPORELLA”, Via Fanti 6, Sesto Fiorentino

CENTRO SOCIALIZZAZIONE “IL MOSAICO”, Via S. Cresci 192, Loc. S.Piero a Ponti, Campi Bisenzio

CENTRO SOCIALIZZAZIONE “CALENZANO”, Via Matteotti, Calenzano

CENTRO SOCIALIZZAZIONE “CAMPORELLA”

Il Centro, autorizzato al funzionamento per 32 posti, si trova in una zona relativamente vicina al centro del Comune di Sesto Fiorentino. La capacità di accoglienza è la più elevata della zona tra i Centri di Socializzazione a gestione diretta SdS.

L'ampia struttura, senza barriere architettoniche, ristrutturata recentemente, è attrezzata per accogliere maggiormente persone con disabilità con difficoltà gravi anche dal punto di vista motorio che necessitano dell'utilizzo di ausili e di bagni adatti all'assistenza dotati di barella doccia.

Il Centro è costituito da diversi locali per lo svolgimento delle attività educative/animazione e ludico-ricreative oltre a stanze destinate rispettivamente a cucina, refettorio, infermeria, salone d'accoglienza, ufficio, bagni attrezzati e locali di servizio. I locali sono inoltre suddivisi in due reparti per ospiti junior (fino ai 35 anni) e ospiti Senior (fino ai 65 anni, possono permanere in struttura oltre tale soglia di età le persone valutate da équipe multiprofessionale).

CENTRO SOCIALIZZAZIONE “IL PENDOLINO”

Il Centro è ubicato in Viale Matteotti (zona Stazione di Calenzano) in una porzione di edificio a piano terra del complesso edificatorio sorto nell'area ex-Valmarina.

L'ampia struttura, senza barriere architettoniche, è costituita da ampio locale per lo svolgimento delle attività educative/animazione e ludico-ricreative oltre a stanze destinate rispettivamente a cucina, refettorio, infermeria, sala soggiorno/relax, bagni attrezzati, spazio destinato ad ufficio e locali di servizio.

È prevista l'apertura della struttura anche il Sabato e nel mese di Agosto (nei giorni feriali) con il consueto orario per ospitare, nei limiti della capienza consentita e nel rispetto delle necessità individuate dalle assistenti sociali con i familiari, anche gli utenti provenienti dagli altri Centri.

Il Sabato e nel mese di Agosto vengono garantiti agli utenti gli stessi servizi erogati c/o la struttura durante gli altri giorni e mesi dell'anno.

La struttura è adatta ad accogliere persone con disabilità di media con necessità di sostegno medio ma può ospitare anche soggetti con difficoltà gravi dal punto di vista motorio che necessitano dell'uso di ausili in quanto dispone di bagno attrezzato con barella doccia.



CENTRO SOCIALIZZAZIONE “IL MOSAICO”

La struttura, autorizzata al funzionamento per 15 posti, è caratterizzata da un facile accesso per persone con disabilità e dalla presenza di un piccolo giardino.

E' dotata di bagni attrezzati, locale con letto ospedaliero per gli utenti che necessitano di riposare in posizione supina, salone d'accoglienza, stanze per le attività educative/animazione e ludico-ricreative, ufficio, refettorio, cucina, infermeria e locali di servizio.

La struttura è adatta ad accogliere persone con disabilità con necessità di sostegno medio gravità ma può ospitare anche soggetti con difficoltà gravi dal punto di vista motorio che necessitano dell'uso di ausili in quanto dispone di bagno assistito con barella doccia.

4.1. CARATTERISTICHE DEI CENTRI E FINALITÀ GENERALI

L'ente committente è la società della Salute Fiorentina Nord - ovest ed è gestito con gara d'appalto dalla Cooperativa Ancora Servizi.

Il Centri Diurni di Socializzazione sono servizi semiresidenziale per persone adulte con disabilità psico-fisica o plurima, che necessitano di intensità assistenziale media e interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

La Finalità generale del Centro di Socializzazione è quindi favorire il benessere della persona, accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità e mirando alla crescita evolutiva e riabilitativa nella prospettiva di una progressiva e costante riabilitazione e socializzazione. Tali finalità si declinano nei seguenti obiettivi generali:

- Perseguire la centralità della persona con disabilità e della sua famiglia;
- Valorizzazione delle capacità e potenzialità individuali per un percorso personalizzato, mantenendo le capacità residue delle persone con disabilità ospitate e, laddove possibile, il loro recupero attraverso l'attuazione di interventi mirati (sia individuali che di gruppo) di tipo educativo, relazionale, riabilitativo e ricreativo;
- Favorire la crescita psicologica e raggiungimento del benessere globale della persona;
- Perseguire la Qualità della vita della persona, intesa come persona Adulta, capace di autodeterminarsi e scegliere, favorendone l'integrazione e l'interazione sociale e sostenere le famiglie riducendo l'isolamento
- Ricercare l'integrazione sociale nel territorio di appartenenza, attraverso la sensibilizzazione e il networking in rete.
- offrire un supporto al mantenimento e miglioramento dello stato di salute;
- garantire il rispetto e la tutela dei diritti e della dignità della persona nel rispetto della vita privata e della riservatezza (orientamento sessuale, relazioni interpersonali, opinioni politiche e appartenenze religiose) nonché della privacy, per garantire che la PcD all'interno del servizio sia protetta da ogni forma di abuso, maltrattamento, trattamento degradante o negligenza che la possa esporre a rischi ingiustificati;
- favorire lo sviluppo di competenze globali tramite l'impegno nella promozione dei diritti e dell'inclusione sociale; (par. 5 UNI 11010);



- mantenere e migliorare le abilità cognitive, relazionali e l'autonomia personale, favorendo il benessere dell'utente;
- facilitare il livello di accessibilità della comunicazione e comprensione della documentazione del servizio dove le capacità cognitive dell'utente lo permetta (par. 4 UNI 11010).

4.2. CORNICE METODOLOGICA

La cornice metodologica adottata per l'elaborazione della presente progettualità - nella sua componente specifica relativa al lavoro con la persona con disabilità in un'ottica globale e bio-psico-sociale - è coerente con il modello teorico dell'OMS, come riportato nel documento “*ICF – International Classification of Functioning*”, che descrive la disabilità come risultato di una complessa relazione tra condizione di salute di una persona, fattori personali, fattori ambientali, ponendo al centro dell'intervento la qualità della vita delle persone, e proponendo un modello bio-psico-sociale ed inclusivo, in cui il sistema di relazioni interpersonali e di comunità gioca un ruolo fondamentale nell'assicurare benessere alla persona con disabilità, in tutte le sue fasi evolutive. In tale approccio integrato si tiene conto dei fattori ambientali di rischio e di protezione che intervengono nello sviluppo e della necessità di realizzazione lungo tutto l'arco di vita (*lifelong*) del progetto evolutivo della persona con disabilità. L'ICF propone una definizione di disabilità quale condizione di salute in un ambiente sfavorevole (superando la relazione *menomazione* → *disabilità* → *handicap*) ed è dunque la cornice di riferimento per la progettazione di un intervento di sostegno all'inclusione della persona con disabilità, che si integri in una progettualità globale di vita, secondo una logica di welfare di comunità e interazione multidimensionale tra tutti gli stakeholders coinvolti nella rete. L'approccio ICF sarà pertanto il modello teorico principale di riferimento; accanto ad esso, saranno utilizzati nell'organizzazione delle attività e interventi, modelli di lavoro multidimensionale con la disabilità e modelli d'intervento specifici per tipologie diverse di disabilità, che possono essere adottati in maniera integrata per l'analisi dei bisogni, la progettazione e monitoraggio in itinere dell'intervento e la valutazione dei risultati.

Altro modello di riferimento è quello della Qualità della Vita di Shalock e al, che considera le persone con disabilità come persone che sono innanzitutto cittadini con dei diritti, in grado di esprimere una scelta e con delle risorse. Il focus è sull'aspetto **dell'autodeterminazione e della scelta**, che favorisca il più possibile lo sviluppo di un “io adulto”, attraverso la promozione della massima autonomia raggiungibile da ciascuna persona fino alla capacità di autodeterminarsi, fare scelte consapevoli e acquisire spazi di libertà.

Oltre che con specifiche attività ciò viene costantemente promosso attraverso uno **stile di relazione ed educativo** in senso lato, che coinvolge tutte le figure presenti al centro: ognuna di esse si pone infatti in relazione con le persone che lo frequentano, a seconda del ruolo, e può impostare alla modalità condivisa i propri interventi.

4.3. DESTINATARI

Il Centro accoglie persone con disabilità psicofisiche rilevanti di età superiore ai 18 anni e, di norma, fino ai 65 anni.



4.4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

➡ **Modalità di accesso: fase di Ammissione:**

Richiesta di accesso

L'ammissione viene disposta a seguito di comunicazione scritta da parte dei Servizi Socio-Sanitari così come riportato nella carta dei servizi della Società della Salute

Tale comunicazione avviene dopo aver provveduto ad effettuare la valutazione di coerenza della struttura rispetto alla situazione psico-fisica della persona da inserire. La comunicazione comprende la documentazione socio-sanitaria della persona, comprensiva di obiettivi definiti.

Primo colloquio con l'utente e/o la famiglia

Il colloquio viene fatto in presenza della PcD e/o dei suoi familiari/tutori ed è verbalizzato.

In occasione di tale colloquio, viene presentata la struttura e vengono consegnati i documenti di riferimento, (che costituiscono le regole del centro e le modalità di comunicazione con la famiglia), e la documentazione da rimandare debitamente compilata, oltre a un elenco di documenti e cose da far avere al centro. In questa fase si rilevano le richieste e i bisogni rispetto all'inserimento nel servizio e si raccolgono interessi, preferenze e aspettative della persona con disabilità. Essa costituisce il primo step del patto istituzionale e mette le basi del patto di fiducia con il gruppo operativo.

Prima dell'ingresso in struttura di un nuovo utente, la struttura stessa comunica a tutta l'équipe ed agli altri utenti che frequentano, le informazioni della Persona che verrà inserita e che, nei primi giorni, il nuovo inserito verrà aiutato da tutte le parti interessate per superare le criticità di adattamento.

Ingresso in struttura

Dal giorno definito di ingresso si avvia la fase di ammissione con una prima osservazione, finalizzata a individuare risorse, aree di sviluppo prossimale, deficit, e verificano interessi, preferenze, desideri e aspettative della persona con disabilità.

Nel periodo di osservazione, della durata di 30 giorni, l'équipe sarà attenta a recepire tutte le reazioni non solo del nuovo inserito ma anche di tutti i frequentanti per valutare eventuali incongruenze e criticità create nella convivenza in struttura, adottando tutte le azioni per realizzare un clima sereno.

➡ **Definizione del PDV**

Entro il secondo mese di frequenza l'équipe definisce il Piano Di Vita (P.D.V.) con obiettivi, aspirazioni e preferenze.

Le regole di stesura, tempistiche e modalità di predisposizione del PDV sono definite all'interno della "Metodologia per la gestione del servizio residenziale e semiresidenziale disabilità adulta-psichiatria"

Il progetto viene predisposto con la condivisione e partecipazione di tutte le parti interessate: familiari, assistente sociale, eventuale Amministratore di sostegno, e, laddove possibile, con la



persona con disabilità. Per ogni utente inserito è definito un referente operativo/educativo e un referente assistenziale (tutor).

All'interno del P.D.V. per ogni singola area (dominio) vengono definiti obiettivi individuali misurabili e relativi interventi da mettere in atto per poter raggiungere tali obiettivi.

Obiettivi ed interventi sono definiti sulla base di strumenti di misura che permettono in maniera oggettiva di monitorare il relativo raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il programma PDV definisce tutte le indicazioni di interventi ed eventuali sostegni.

È prevista la possibilità di predisporre un progetto di breve periodo con l'obiettivo di portare l'utente a dimissione (in tal caso viene descritto in progetto). La somma di tutte le **informazioni** che definiscono il programma personalizzato è formata da vari documenti.

Ogni sei mesi, o comunque due volte l'anno, il PDV viene aggiornato e condiviso con le parti interessate.

➡ **Dimissioni**

Le dimissioni di un utente dal Centro di Socializzazione possono avvenire:

- per un passaggio ad altre strutture o cambio di residenza dell'utente;
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza
- per sopraggiunti limiti di età
- per esigenze contingenti che non rendono più disponibile la struttura utilizzata finora
- Periodi lunghi di assenza ingiustificata o morosità di pagamento

In ogni caso, la necessità di eventuali dimissioni viene valutata dai Servizi della Società della Salute, in collaborazione con le équipes dei centri.

In caso di dimissioni, viene inviata all'assistente sociale la documentazione in possesso del centro comprensiva della "scheda riepilogativa ospite", dove sarà riportata la situazione raggiunta dalla persona al momento della sua dimissione in tutte le aree previste dal PEI.

Nel caso l'ospite sia trasferito in altra struttura, il referente del centro provvederà a inviare la documentazione suddetta anche alla direzione del nuovo servizio.

In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita.

➡ **Rette:** le rette sono definite dalla Società della Salute e comunicate dall'Ente direttamente alla famiglia

➡ **Apertura del servizio**

Il servizio è aperto dalle ore 9.00, con possibilità di accesso dalle 8,30, alle ore 17.00, con possibilità di uscita alle 16,30.

➡ **Aspetti del servizio**

Nel gestire il servizio, si tengono presenti i seguenti aspetti:



Gestione Comportamenti problema

In caso di comportamento problema da parte di uno o più PdC, la struttura mette in atto le modalità definite nella linea guida individualizzata di riferimento, condivisa e approvata da tutte le parti interessate ed utilizza la modulistica per poter tracciare tutte le azioni che avvengono durante tali comportamenti e le misure adottate per tutelare la salute degli altri utenti, degli operatori e dell'utente stesso coinvolgendo i servizi di competenza del territorio. In caso di necessità di protezione, tale restrizione viene prescritta dal medico e autorizzata dalla famiglia. Tutto il personale viene costantemente formato e aggiornato rispetto alla gestione dei "comportamenti problema" e alla comprensione delle forme di comunicazione verbale e non verbale che possono indicare disagi e problematiche non esplicitate da parte della PcD

Promozione della salute

Sin dall'ingresso in struttura ogni persona inserita viene debitamente monitorata su tutti gli aspetti di carattere sanitario sulla base delle necessità assistenziali/sanitarie. Sulla base di tutte le indicazioni ricevute nei vari momenti di inserimento e accoglienza e osservazione, vengono definiti interventi sanitari con relativa registrazione e monitoraggio di quanto definito.

Tutte le attività vengono effettuate sulla base di apposite istruzioni tecniche debitamente definite e attuate all'interno della Struttura e sulla base delle prescrizioni mediche che di volta in volta vengono aggiornate dai medici stessi, e inviati dalle famiglie al centro

Regolarmente vengono verificati i risultati di intervento sia a breve che a lungo termine

Accesso alle cure e interventi

Tutte le attività di gestione delle cure e interventi di prevenzione sono gestiti dalla famiglia, che provvede a informare il centro di eventuali esiti di visite e controlli .

La famiglia si occupa anche di pianificare e assistere l'utente riguardo eventuali cure e interventi da effettuare all'esterno della struttura stessa. Nel caso però sia impossibilitata a far effettuare una visita al proprio familiare, il centro provvede ad accompagnare l'ospite, salvo casi specifici che richiedano la presenza della persona che esercita il ruolo di tutore.

Le risultanze di eventuali interventi o controlli effettuati all'esterno, una volta pervenute da parte delle famiglie, vengono archiviate nella cartella dell'ospite.

Gestione del Farmaco

In caso di necessità della persona con disabilità, la struttura prende in carico la gestione della somministrazione farmaci nel seguente modo:

- Prescrizione del medico;
- Gestione del farmaco
- Gestione della somministrazione / autosomministrazione

La prescrizione del medico viene registrata da medico sul Modulo Piano terapeutico (dove sono indicate le modalità e la posologia dei farmaci da somministrare) e firmata dal medico stesso.

La prescrizione va effettuata ad ogni modifica di somministrazione farmaco o, in caso di assenza di modifiche, almeno biennale.



Riguardo la gestione del farmaco, la famiglia provvede a consegnare i farmaci, che vengono accettati solo se in confezione integra. Il farmaco in entrata viene controllato dall'infermiere che lo riceve al momento del suo ingresso in struttura: ne controlla la data di scadenza e ne valuta l'integrità e la corrispondenza (flaconi chiusi, blister non tagliati, medicine esclusivamente dentro il blister e non aperte, apparente buono stato di conservazione), evidenziando la data di scadenza sulla confezione. Le confezioni non conformi e/o scadute non vengono accettate.

La scadenza del farmaco verrà registrata nell'apposita "Scheda controllo scadenza farmaci". Quest'ultimo modulo viene archiviato nell'armadietto dei farmaci in maniera visibile. Alla fine di ogni mese il responsabile del controllo dei farmaci verifica le scadenze dei medicinali conservati e provvede a smaltire i farmaci in scadenza. In presenza dell'infermiere la somministrazione effettuata viene registrata all'interno dell'apposito modulo.

Il foglio terapia compilato va aggiornato ad ogni cambio di terapia dell'utente (a seguito di presentazione di prescrizione) da parte del MMG, e comunque una volta l'anno, e consegnato dai familiari. L'infermiere provvede a sostituire il foglio precedente con il nuovo.

Infrastrutture e spazi

Le strutture che ospitano i centri vengono predisposte in funzione delle tipologie di disabilità per cui ottengono autorizzazione/accreditamento secondo i requisiti definiti dalla legge regionale di riferimento.

Annualmente, sulla base della tipologia di utenti inseriti, la struttura valuta eventuali incongruenze di spazi a disposizione e/o eventuali necessità di nuovo arredo spazi ed eventuale acquisto di accessori utili agli utenti frequentanti.

Gestione beni di proprietà

Nell'eventualità ci fosse la necessità di gestire denaro o beni, per ogni ospite interessato il centro provvede a gestire una piccola "cassa" denaro tramite la tenuta di un registro entrate/uscite individuale con cui vengono registrate le piccole spese. Periodicamente il Coordinatore effettua controlli di corrispondenza del registro con il denaro presente e annualmente la documentazione raccolta viene rendicontata e consegnata alla famiglia o all'amministratore di sostegno della persona (tramite la consegna di scontrini).

Informazioni alla persona con disabilità

Per meglio rendere accessibili le informazioni all'ospite, vengono adottati metodi di comunicazione aumentativa, laddove possibile (es. menù e riunione settimanali con gli ospiti).

Per tutti gli aggiornamenti di informazioni, si utilizzano strumenti differenti a seconda dei destinatari: riunione settimanale per gli ospiti, comunicazioni scritte inviate da centro per i familiari e scritte nella diaria giornaliera (consegne) per gli operatori; altre informazioni relative a processi critici (es. sicurezza, qualità ecc) sono affisse in apposite bacheche.

La struttura dà la possibilità ai propri utenti di accedere a internet tramite postazione PC e di mantenere il contatto con il contesto territoriale anche tramite la TV a disposizione in struttura.



5. ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO

5.1. ATTIVITÀ E SERVIZI

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio. Annualmente, viene predisposta una programmazione educativa, differenziata per ciascun centro diurno.

➔ **Giornata tipo**

A titolo di esempio si descrive di seguito una giornata tipo al Centro diurno di socializzazione, ferma restando la necessità di una programmazione modulata sul servizio specifico.

- **8.30-9.30: Arrivo degli utenti**: accoglienza con orario flessibile e attesa attiva dell'arrivo di tutti gli ospiti.
- **9.00 - 10.00: Presenze e momento conviviale**. Programmazione quotidiana della giornata con il gruppo di utenti, il più possibile secondo modalità di condivisione e stimolando la partecipazione
- **10.00 - 11.30 Attività educative ed assistenziali** Le attività possono essere svolte all'interno o all'esterno del Centro, in modo individuale, oppure in piccoli gruppi, a seconda delle specifiche esigenze degli utenti e della programmazione in équipe. Al termine delle attività si procede al riordino degli spazi utilizzati; Attività socio-sanitarie e riabilitative programmate; eventuali uscite programmate; Igiene e cura della persona al bisogno;
- **11.30 - 12.00(12,30): Momento di igiene in preparazione al pranzo**; Allestimento spazi e predisposizione al pasto, con l'obiettivo dello sviluppo di autonomie, condivisione di momenti di comunità, rispetto di contesto e regole, ecc.
- **12.00 (12,30) - 13.00(13,30): Pranzo**: durante il pasto si lavora per il mantenimento delle autonomie, sulle regole, il rispetto dei tempi e dei modi altrui, presa in carico a rotazione del servizio al tavolo, modalità corrette di alimentazione, ecc.
- **13.00 -14.00: Igiene personale**; Momento di riposo e/o attività di rilassamento per gli ospiti;
- **14.00 - 16.00: Attività educative, ricreative ed assistenziali** in linea con la programmazione del centro e con i Progetti Individuali; attività riabilitative e socio-sanitarie previste; ev. uscite programmate.
- **16.00 - 16.30 (17,30): Congedo e rientro degli utenti al domicilio** con orari scaglionati a seconda dell'organizzazione del trasporto.



➡ **L' Accoglienza**

È il momento dell'arrivo degli utenti al centro che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

➡ **L'assistenza:** presa in carico degli aspetti quotidiani.

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza
- attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti
- somministrazione del pasto ai disabili non autosufficienti
- attività, proposte terapeutico – riabilitative

➡ **Le attività animative ed educative**

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diverse o, in qualche caso, arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti; sono attività mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali. Sono realizzati laboratori di psicomotricità, stimolazione sensoriale di attività espressive, musicali, di manipolazione, pittura, disegno, bigiotteria, bricolage, ecc.

➡ **Le uscite**

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse spazi ed opportunità presenti sul territorio; si tratta in particolare di:

- Attività di socializzazione in contesti quotidiani esterni, che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;
- Attività ludiche e motorie;
- Attività sportive, terapeutiche riabilitative.

Le uscite riguardano attività quali la piscina, la palestra, il maneggio per l'ippoterapia, uscite in ambienti naturali, gite in montagna, uscite finalizzate a bar, supermercato e spazi di socializzazione.

➡ **Tempo libero sul territorio**

Tali attività, da realizzare nell'ambito delle miglorie, prevedono la fruizione di spettacoli culturali, cinematografici, teatrali, musicali; la partecipazione ad iniziative di tipo sportivo; la presenza in occasione di sagre, fiere, feste legate alla tradizione popolare; partecipazione a mostre e visite culturali guidate; visite a parchi ed ambienti naturali, paesi e città.

➡ **Uscite programmate e gite**



Ad integrazione delle uscite sul territorio, sono previste anche gite della durata di una giornata intera in una località di mare o di collina/montagna, a sottogruppi, nell'ambito delle cosiddette "migliorie". La gita costituisce un momento di verifica degli interventi portati avanti durante l'anno. Permette di cogliere e sostenere reazioni ed adattamento al nuovo, al cambiamento, capacità di autonomia e di socializzazione. Offre inoltre la possibilità di fare delle esperienze di distacco dalla famiglia che in senso positivo è il passo che ognuno deve fare per crescere e diventare autonomo.

➡ **Attività con altri servizi e tempo libero sul territorio**

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura dei Centri verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili.

➡ **Servizio di fisioterapia**

L'intervento riabilitativo sarà finalizzato al mantenimento e al possibile miglioramento delle abilità funzionali e motorie e delle autonomie dell'assistito/a, per il quale sarà predisposto un piano riabilitativo individuale che definisce gli obiettivi specifici della riabilitazione fisica, i trattamenti da realizzare e i relativi strumenti di verifica.

A partire dai singoli piani riabilitativi verranno redatti i piani settimanali di lavoro del fisioterapista, che individua gli utenti da trattare nell'arco di tempo considerato. Tenendo conto delle condizioni fisiche degli utenti verranno privilegiati trattamenti individuali, in quanto patologie gravemente invalidanti richiedono maggior attenzione e gli assistiti debbono essere trattati singolarmente.

5.2. SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Per il servizio di ristorazione da erogare presso il Centro Diurni di Socializzazione, Ancora si avvale della ditta specializzata QUALITÀ E SERVIZI, indicata dall'Ente committente

Il servizio di ristorazione consisterà nelle seguenti attività: produzione e trasporto pasti dal centro cottura esterno, distribuzione dei pasti, e quant'altro necessario per l'espletamento di tale attività.

La *preparazione* e la *cottura dei pasti* verrà effettuata in **legame tradizionale fresco-caldo** (ossia con produzione e cottura nello stesso giorno della somministrazione) presso:

Centro cottura di Via del Colle 78 – Calenzano - FI
(per Centri Camporella, il Mosaico)
dal lunedì al venerdì da settembre a luglio

Centro Cottura C/O Villa Solaria, Via F.lli Rosselli 46, Sesto F.no - FI
(per Il CD Pendolino)
dal LUNEDÌ al SABATO tutti i giorni feriali dell'anno (dal 1 settembre al 31 agosto), secondo i seguenti orari:



Il servizio ristorazione sarà garantito per il PRANZO alle ore 12.00/30 - 13.00/30, con prenotazione effettuale la settimana precedente via mail, e confermata entro le ore 9.00 del giorno stesso.

6. IL PERSONALE

6.1 COMPITI DEL PERSONALE

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, coordinatore, educatori, operatori socio-assistenziali, infermiere, autista, accompagnatore ed ausiliari, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dalla cooperativa sia all'interno che all'esterno del Centro di socializzazione.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Periodicamente la struttura prevede riunioni di équipe con promozione al lavoro di gruppo. Tali riunioni riguardanti le necessità dell'utente vengono costantemente verbalizzate e stimolano gli operatori al lavoro di squadra ed alla condivisione degli obiettivi.

La struttura si può avvalere di operatori volontari che contribuiscono al buon funzionamento delle attività della struttura. La regolamentazione di tali operatori è definita all'interno della procedura gestione volontari che definisce le regole e le responsabilità da rispettare.

➡ **Coordinatore/coordinatrice**

Il coordinatore/coordinatrice si occupa del monitoraggio degli aspetti gestionali, organizzativi generali dei tre centri diurni. Mantiene il rapporto con il referente della Cooperativa e dell'Ente Gestore. È il riferimento per i referenti dei centri e per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione.

➡ **Referente interno** si occupa degli aspetti relazionali e organizzativi quotidiani del proprio centro, ed è il referente diretto nel rapporto con le famiglie e con gli operatori in turno.

➡ **Educatori/Animatori**

Sono i referenti dei progetti e delle attività educative in senso lato. Hanno uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare. Accompagnano gli ospiti in attività educative strutturate sia negli spazi interni alla struttura sia in quelli esterni e gestiscono i rapporti con i servizi territoriali di riferimento per gli utenti. Il



personale educativo, insieme a quello assistenziale, supporta gli ospiti nella preparazione al pranzo caratterizzandolo come momento educativo comunitario.

Il personale educativo è presente nella relazione con gli ospiti che permangono negli spazi comuni durante il momento del relax, proponendo momenti sociali e di scambio. È da supporto a tutte le attività previste, individuali e di gruppo in collaborazione con il personale assistenziale, e riabilitativo.

➡ **Operatori/Addetti alle attività socio assistenziali**

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite, alla somministrazione pasti, alla sorveglianza degli ospiti, al bagno assistito, all'assistenza tutelare. Sono di supporto ad animatori ed educatori collaborando alle attività animative ed educative programmate

➡ **Infermiere professionale**

All'interno del Centro l'infermiere garantisce quotidianamente, a chi ne ha necessità, la somministrazione di farmaci essenziali nell'orario previsto dai turni. Si fa carico degli aspetti legati alla salute degli ospiti riportando i bisogni sanitari di ciascuno, dei quali tenere conto nel realizzare le varie proposte.

➡ **Addetto alle pulizie**

Svolge correttamente le attività di pulizia, nel rispetto delle cadenze previste nella relativa scheda di dettaglio, al fine di garantire un ambiente accogliente e pulito. Alcune attività, come quella di apparecchiatura e sparecchiatura, riordino e pulizia della sala adibita a refettorio, spazio sporzionatura, cucina, rigovernatura delle stoviglie sono svolte dagli ADB insieme ad alcuni ospiti, in quanto inserite nella programmazione come attività occupazionali. Il personale si occuperà inoltre della gestione e smaltimento dei rifiuti, nel rispetto dell'apposita procedura predisposta in collaborazione con il Consulente tecnico.

➡ **Autista ed accompagnatore**

Relativamente alle mansioni di trasporto e di accompagnamento si richiamano di seguito alcune delle principali attività connesse al ruolo. L'operatore dovrà garantire la massima puntualità, rispettando il calendario dei trasporti stabilito dal Coordinatore. In caso d'impossibilità nell'esecuzione del servizio sarà suo compito avvisare per tempo il Coordinatore di Cooperativa, per poter garantire comunque il servizio con altro personale. L'autista e l'accompagnatore collaborano attivamente con il referente interno per la definizione del piano di trasporto: a fronte di problemi inerenti l'agibilità delle strade percorse, lavori di manutenzione, ecc; valuta con il referente interno, concordandolo con il Coordinatore, la ridefinizione del piano, per adattarlo alle mutate condizioni e al fine di garantire il corretto svolgimento del servizio. Allo stesso modo, l'autista deputato al servizio di trasporto, segnala, attraverso apposita modulistica, eventuali difetti/problemi del mezzo fornito in dotazione, per gli opportuni interventi di manutenzione.



6.2.FORMAZIONE

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa Ancora Servizi promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel “prendersi cura” dell'utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale di Centri di Socializzazione sui temi dell'organizzazione e della programmazione, dell'informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

7. SICUREZZA DEL SERVIZIO

La cooperativa Ancora gestisce la struttura nella sua totalità, garantendo la massima attenzione alla salute e sicurezza dei propri lavoratori, degli ospiti, dei familiari e dei visitatori.

Nel rispetto della normativa applicabile, la cooperativa gestisce e tiene sotto controllo tutti gli impianti della struttura e le attrezzature in uso, garantendo la corretta e tempestiva esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie attraverso manutentori specializzati.

Tutto il personale è regolarmente formato in materia di salute e sicurezza sul lavoro nel rispetto della normativa applicabile (DLgs 81/08 e smi). Il personale è dotato di indumenti e di dispositivi di protezione da utilizzare durante le attività quotidiane a tutela loro e degli ospiti presenti, nel rispetto di quanto definito dal Servizio Prevenzione e Protezione della cooperativa Ancora.

La gestione della salute e sicurezza all'interno della struttura è garantita sia nelle condizioni ordinarie che in quelle di emergenza. La cooperativa ha strutturato un proprio Organigramma della Sicurezza indicando tutte le funzioni necessarie, inclusa la squadra gestione emergenza composta dai lavoratori in possesso di formazione da addetto al primo soccorso e da addetto antincendio, il cui compito è quello di coordinare le attività ed intervenire in prima persona in tutte le situazioni di emergenza che dovessero presentarsi in struttura (sanitaria, incendio, terremoto, alluvione, black-out,...). Per gestire tali emergenze è presente un piano di emergenza, condiviso con la squadra di emergenza, dove sono state definite le procedure da adottare. Tali procedure vengono periodicamente testate con tutto il personale, simulando le varie ipotesi previste. All'interno della struttura sono affisse specifiche planimetrie di emergenza che indicano le vie di esodo, le uscite di emergenza ed il punto di ritrovo esterno.

Nel servizio è prevista una “bacheca Sicurezza” con cui la Cooperativa vuole centralizzare le principali informazioni da fornire al personale, ai familiari ed ai visitatori riguardanti regole di funzionamento della struttura (anche in caso di emergenza) e report periodici sui monitoraggi delle prestazioni erogate.



8. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Monitoraggio del servizio (indicatori e customer satisfaction)

Per la buona gestione della struttura secondo le norme di certificazione, ogni centro effettua periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e nella mission aziendale e di tutte le attività dichiarate in Carta Servizi.

Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella “indicatori accreditamento” e nel Piano della Qualità del servizio, ed evidenziano il raggiungimento o meno rispetto all’accettabilità stabilita.

La qualità dei servizi erogati presso i Centro Diurni di Socializzazione e il gradimento degli ospiti saranno monitorati tramite indagini di soddisfazione dell’utenza (con la somministrazione di questionari) e tramite un Programma di gestione dei reclami.

Annualmente, viene infatti somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l’effettiva percezione di soddisfacimento servizio che permettere di valutare la messa in campo di nuove ulteriori azioni di miglioramento provenienti da eventuali suggerimenti lasciati in questionario customer.

La tempistica di risposta dei reclami è di 15 giorni dalla ricezione degli stessi. Il riscontro verrà restituito seguendo la modalità di ricezione del reclamo.

Il questionario si compone di domande che indagano 3 diverse aree di interesse:

- 1) Qualità assistenziale e dell’organizzazione;
- 2) Qualità delle relazioni;
- 3) Cura degli ambienti e servizi ausiliari.

Ancora procederà a rielaborare i dati dell’indagine e i risultati saranno presentanti a tutti gli attori coinvolti

Eventuali reclami possono essere inoltrati al gestore tramite:

- compilazione di un’apposita scheda (di seguito riportata) presente presso ogni Centro Diurno di Socializzazione
- segnalazione via e-mail al coordinatore dei centri: lari.e@consorzioblu.it

9. CONTATTI E NUMERI UTILI

Per informazioni e chiarimenti può essere contattata

la Coordinatrice del Servizio e/o la Responsabile ai seguenti n. telefonici:

- Coordinatrice Elisa Lari: 342 7900325
- Referente per il CD Camporella: Alessandro Mazzoni Gemmatri 340 8441933 - 0550317609
- Referente per CD Il Mosaico: Monica Ronchi 344 0552313
- Referente per il CD Il Pendolino: Simona Caciolli 345 2847339 055 8827854

DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI

R
e
c
a
p
i
t



Ogni ospite e/o familiare ha il diritto:

- al rispetto della dignità umana e ad essere assistito con premura ed attenzione.
- alla riservatezza nel trattamento dei dati personali e alla tutela della privacy.
- alla sicurezza e alla salvaguardia in caso di emergenza e pericolo.
- alla conservazione del posto, in caso di assenza rientrante nei termini previsti dal regolamento.
- alla personalizzazione degli ambienti di vita, arricchendo la sua stanza con oggetti propri.
- alla critica, proponendo reclami che devono essere esaminati ed esauditi nel limite del possibile.
- ad essere informato in modo semplice e chiaro sui trattamenti e sulle prevedibili conseguenze delle scelte operate.

Ogni ospite e/o familiare ha il dovere:

- di comportarsi con educazione e senso di civiltà verso tutti, compreso il personale del servizio.
- di non disturbare gli altri ospiti.
- di avvisare il personale in caso di eventuali uscite.
- di osservare gli orari della struttura, dei pasti ect..
- di non introdurre nella struttura bevande alcoliche, animali, oggetti pericolosi per se e per gli altri.

Di seguito il modulo per sporgere reclamo. Il reclamo verrà preso in carico e riscontrato entro 15 giorni nella modalità di ricezione.

10. SEGNALAZIONI / DISSERVIZI / RECLAMI E SUGGERIMENTI / ELOGI

SCHEDA SEGNALAZIONI/RECLAMI	
Data	
Nome e Cognome ospite	
Nucleo	
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (in caso di familiare di un ospite)	
☐ suggerimento	☐ reclamo ☐ elogio
Oggetto della segnalazione: 	
Firma	