



## **CARTA DEI SERVIZI DELLA COMUNITA' ALLOGGIO PROTETTA DI VIA PIAVE**

Approvata con Deliberazione Giunta Esecutiva Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest n. 39 del  
21/06/2011

## **INDICE**

1) Introduzione	pag. 2
2) Finalità e Principi di riferimento	pag. 2
3) Tipologia di utenza e capacità di accoglienza	pag. 3
4) Modalità di ammissione e rapporti con i servizi territoriali	pag. 3
5) Tutela della privacy	pag. 5
6) Variazioni e dimissioni	pag. 6
7) Orari	pag. 6
8) Organizzazione	pag. 7
9) Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)	pag. 8
10) Prestazioni erogate	pag. 9
11) Figure professionali	pag. 11
12) Coordinamento	pag. 12
13) Contribuzione	pag. 13
14) Norme riguardanti la vita comunitaria	pag. 14
15) Collegamenti con la comunità locale e partecipazione del volontariato	pag. 15
16) Verifica della qualità dei servizi erogati	pag. 15
17) Disposizioni finali	pag. 16

## **1) Introduzione**

Sul territorio del Comune di Sesto Fiorentino, è attiva la Comunità Alloggio Protetta di Via Piave 54 (d'ora in avanti denominata Comunità Alloggio), struttura residenziale pubblica a carattere comunitario ad alta integrazione sociosanitaria per soggetti disabili adulti residenti nei Comuni della Zona Socio-Sanitaria Fiorentina Nord Ovest.

Da Gennaio 2011 questa struttura, di proprietà dell'ASL 10 Firenze, è gestita direttamente dalla Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest (d'ora in avanti SDS), su delega del Comune di Sesto Fiorentino. L'affidamento dell'erogazione delle prestazioni socio-assistenziali avviene periodicamente tramite procedure di evidenza pubblica nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 231 del 25/03/2008, in attuazione dell'art. 62 della Legge Regionale 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale".

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

- assistenza di base e alla persona
- assistenza educativa
- assistenza infermieristica
- pulizia ambientale
- lavanderia e guardaroba
- trasporto
- manutenzione ordinaria e straordinaria
- preparazione, sporzionamento e somministrazione pasti

Per le specifiche notizie sui Soggetti attualmente Affidatari delle prestazioni sopra elencate, si consulti l'allegato al presente documento.

## **2) Finalità e Principi di riferimento**

La Comunità Alloggio rappresenta, all'interno della rete dei servizi sociali della Zona Fiorentina Nord Ovest, un servizio in grado di rispondere alle esigenze dei cittadini adulti disabili ai sensi della Legge 104/92, anche in situazione di gravità, non assistibili a domicilio, che per motivi sociali o relazionali accertati, necessitano di essere accolti in una struttura residenziale di piccola dimensione in modo continuativo o temporaneo. La Comunità Alloggio, qualora ci sia disponibilità di posti, può accogliere soggetti portatori di handicap anche per giorni settimanali programmati o per inserimenti diurni nell'ambito di progetti di autonomia e/o sollievo ai nuclei familiari.

Gli interventi individualizzati offerti sono adeguati ai percorsi assistenziali e di socializzazione personalizzati delle persone accolte e sono tesi all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, sulla base delle loro potenzialità e capacità residue.

Viene consentita e favorita la frequenza degli ospiti a precise attività interne ed esterne (per es. socializzazione, inserimento in attività lavorative) garantendo comunque la loro permanenza, con la presenza di operatori, in caso di malattia e nei momenti di interruzione delle attività esterne frequentate.

L'attività svolta è finalizzata anche alla realizzazione dell'integrazione degli ospiti nel contesto socio-ambientale nel quale la struttura è inserita e al mantenimento dei contatti degli stessi con il nucleo familiare e l'ambiente sociale di provenienza.

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

**UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati nel rispetto degli utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e di religione. La diversità degli interventi erogati è giustificata soltanto dalle esigenze personali e socio-sanitarie;

**CONTINUITA':** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (d'ora in avanti definito PAI). Non è quindi permessa alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate;

**PARTECIPAZIONE:** agli utenti e ai loro familiari/tutori è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro e confronto con i Responsabili per verificare l'efficacia dell'attività e la sua organizzazione. Inoltre il PAI, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso con i familiari;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'efficienza ed l'efficacia del servizio è garantita dall'utilizzo di personale competente e qualificato nonché dall'uso di strumenti idonei ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate alle necessità espresse dagli utenti e dalle loro famiglie;

**RISERVATEZZA:** la Comunità Alloggio garantisce all'utente la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno è tenuto al rispetto del segreto professionale.

### **3) Tipologia di utenza e capacità di accoglienza**

Soggetti residenti nei Comuni afferenti alla Zona Fiorentina Nord Ovest di età compresa tra 18 e 64 anni, che siano in possesso della attestazione di handicap, anche con connotazione di gravità, ai sensi della Legge 104/92 e che presentano una disabilità stabilizzata.

La struttura ha possibilità di ospitare n. 8 utenti residenziali, di cui n. 2 che necessitano di accoglimento temporaneo.

Gli utenti di norma devono avere una frequenza quotidiana diurna ad attività esterne e permanere in struttura solo per motivi di salute o di interruzione delle attività frequentate.

La SDS si riserva comunque di valutare la possibilità di far permanere gli ospiti in struttura per l'intera giornata con svolgimento all'interno delle attività di socializzazione.

### **4) Modalità di ammissione e rapporti con i servizi territoriali**

L'interessato o un suo familiare o Tutore può rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della SDS afferente al proprio Comune di residenza che fisserà un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento per raccogliere elementi di conoscenza della situazione ed attivare l'iter per la richiesta d'inserimento c/o la Comunità Alloggio.

Tale iter prevede innanzitutto la valutazione della situazione del soggetto da parte della Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale - Percorso Disabili che attribuisce uno specifico progetto residenziale e conseguentemente assegna all'utente il diritto a ricevere la quota sanitaria da parte della ASL, sulla base delle normative previste dalla Regione Toscana.

L'Assistente Sociale, che ha in carico il soggetto, trasmette quindi alla SDS la richiesta di inserimento c/o la Comunità Alloggio accompagnata dai seguenti allegati:

- Esito della valutazione da parte della Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale - Percorso Disabili con assegnazione quota sanitaria;
- Piano Abilitativo Riabilitativo Globale (P.A.R.G.) contenente il Piano di Socializzazione indicante gli obiettivi del Piano di Assistenza Individualizzato (P.A.I.);
- Relazione Sociale dettagliata contenente tutte le informazioni socio-assistenziali utili relative alla situazione pregressa e attuale del Soggetto;
- Relazione Sanitaria-Specialistica contenente tutte le informazioni sanitarie utili relative alla situazione pregressa e attuale del Soggetto;
- Dichiarazione ISEE del nucleo familiare convivente;
- Impegnativa del soggetto o del familiare di riferimento/Tutore in relazione al pagamento dell'ammontare della quota giornaliera d'inserimento.

L'ammissione è subordinata:

- alla disponibilità di posti;
- alla valutazione dell'idoneità della struttura sia a recepire i bisogni del soggetto sia a garantire la compatibilità con il gruppo preesistente;
- sostenibilità finanziaria da parte del Comune di residenza del soggetto;
- all'impegno al pagamento, da parte del soggetto o del familiare di riferimento o Tutore, dell'ammontare degli oneri previsti per l'inserimento.

In caso di domande eccedenti i posti disponibili, la SDS potrà prevedere la redazione di una graduatoria stabilendo criteri di priorità.

Gli inserimenti c/o la Comunità Alloggio, in quanto struttura pubblica, vengono decisi dalla SDS che pertanto comunicherà alla struttura il nominativo della persona che entrerà a fronte di un posto disponibile.

Prima dell'inserimento viene svolta dalla SDS una riunione di presentazione del soggetto con il Referente della struttura ed eventuali altri operatori di riferimento della Comunità Alloggio al fine di fornire le informazioni e la documentazione utile all'assistenza al soggetto e mettere a punto le prime modalità dell'inserimento che può prevedere una gradualità iniziale.

L'inserimento può essere anche temporaneo e avrà termine con il venir meno della causa che lo ha reso necessario e comunque avrà durata non oltre i 6 mesi.

Successivamente il Referente della struttura effettua un colloquio di pre-ingresso con i familiari e/o Tutore del Soggetto e gli operatori per stabilire i dettagli operativi di ammissione al servizio sulla base delle indicazioni e informazioni raccolte. Di norma a tale incontro è presente anche l'assistente sociale di riferimento.

Nel caso il Soggetto fruisca, o abbia recentemente fruito, in orario diurno di attività di socializzazione esterne, potrà avvenire anche un incontro preliminare tra gli operatori della Comunità Alloggio e quelli coinvolti nelle suddette attività.

Il Soggetto o i familiari e/o il Tutore si impegnano, all'atto dell'ingresso, nei confronti del Referente della struttura a:

- consegnare la scheda terapeutica relativa all'eventuale prescrizione di farmaci con precisa indicazione della terapia, posologia e orari somministrazione nonché altra documentazione sanitaria, concordata e richiesta;
- consegnare i farmaci in confezione originale non aperta;
- certificato medico attestante lo stato delle capacità di deambulazione del soggetto (per maggiori dettagli consultare Allegato);
- comunicare eventuali ulteriori dati utili richiesti (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc);
- consegnare la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dal Referente della struttura, provvedendo alle integrazioni e/o sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- consegnare copia dei documenti personali quali il codice fiscale, la carta d'identità, il libretto sanitario, l'eventuale esenzione dal ticket sanitario, documento di invalidità;
- consegnare i presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico della ASL (ad esempio carrozzina personalizzata, ecc) nonché i pannoloni eventualmente forniti dal Servizio Sanitario;
- controfirmare un inventario, conservato nella cartella personale dell'ospite, di tutte le cose di proprietà eventualmente portate in struttura;
- rispettare tutte le regole e disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi e relativo Allegato.

L'assistente sociale di riferimento è tenuto a sollecitare l'utente o la famiglia e/o tutore affinché sia fornito alla struttura il materiale suddetto e le relative autorizzazioni.

Il Referente della struttura si impegna a comunicare ogni evento significativo dell'utente ai familiari e/o Tutore nonché altri Soggetti di riferimento.

### **5) 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.

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

L'utente (ove possibile) o il familiare di riferimento e/o Tutore esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## **6) Variazioni e Dimissioni**

L'inserimento dell'utente c/o la Comunità Alloggio può essere soggetta a variazioni in relazione alla tipologia (temporanea o definitiva) e alle modalità (per es. diurna) di permanenza.

La variazione può prevedere anche il trasferimento temporaneo dalla Comunità Alloggio ad altra struttura, sia su proposta dell'utente e/o famiglia di riferimento o tutore, sia su proposta della SDS a seguito di precise valutazioni effettuate con modalità concordate.

La SDS autorizza la modifica sulla base della richiesta dell'assistente sociale di riferimento.

L'autorizzazione alla variazione è subordinata:

- alla valutazione della prestazione a soddisfare i bisogni del soggetto sia a garantire la compatibilità con il resto del gruppo esistente;
- sostenibilità finanziaria da parte del Comune di residenza del soggetto;
- all'impegno al pagamento, da parte del familiare di riferimento o del Tutore dell'utente, dell'ammontare degli oneri spettanti.

Le dimissioni di un utente dalla struttura sono previste per:

- sopraggiunti limiti di età;
- trasferimento di residenza del soggetto fuori dalla Zona F.na Nord Ovest;
- richiesta esplicita della famiglia e /o Tutore;
- problematiche consistenti emerse che rendono la struttura non adeguata a rispondere ai bisogni socio-assistenziali e sanitari della persona;
- esigenze contingenti emerse che non rendono più disponibile la struttura finora utilizzata;
- periodi lunghi di assenza ingiustificata;
- persistente morosità legata al pagamento della quota di inserimento.

Le dimissioni dell'utente vengono comunicate per scritto in accordo con il Servizio Sociale Prof.le e comunicate con adeguato preavviso all'utente, alla famiglia e/o al Tutore.

In caso di ricovero/dimissioni dell'utente, vengono fornite ai servizi esterni dai Soggetti competenti tutte le informazioni per garantire la continuità del percorso assistenziale. Il Servizio Sociale Prof.le si raccorda con i suddetti Soggetti per il reperimento delle informazioni necessarie.

## **7) Orari**

La Comunità Alloggio si caratterizza come casa e pertanto ricalca i normali orari di una comunità di tipo familiare:

- alzata e igiene personale degli ospiti a partire dalle 07:30;
- colazione 08:00-09:00;

- attività educative e di socializzazione 09:00-12:00;
- igiene personale degli ospiti prima del pasto 12:00-12:30;
- pranzo e assistenza al pasto 12:30-13:30;
- igiene personale degli ospiti dopo il pasto 13:30-14:00;
- breve pausa di rilassamento e ripresa delle attività educative e di socializzazione 14:00-18:00;
- igiene personale degli ospiti prima del pasto 18:00-19:00;
- cena e assistenza al pasto 19:00-19:30;
- igiene personale degli ospiti dopo il pasto 19:30-20:00;
- attività di socializzazione dopocena 20:00-22:30;
- igiene personale degli ospiti e preparazione alla notte 22:30-23:30;
- messa a letto non oltre le 23:30.

Nel fine settimana l'alzata viene svolta entro le ore 10:00. L'inizio della predisposizione alla notte può avvenire talvolta intorno alle ore 21:45 circa e comunque entro le ore 23:30, elevabile nel periodo estivo e per motivi particolari.

Per conoscere eventuali variazioni in merito ad orari di svolgimento delle suddette attività, si consulti Allegato.

La struttura può prevedere interruzione delle attività dalle 09:00 alle 17:00 per frequenza degli ospiti ad attività di socializzazione esterne nonché prevedere periodi di chiusura per assenza di ospiti, salvo consentire la permanenza e il rientro dei soggetti per motivi di salute con la presenza di operatori.

L'organizzazione della giornata tiene conto delle necessità organizzative e delle esigenze e rimi di vita degli utenti compatibilmente con i PAI di ognuno.

Le attività svolte nella giornata tengono conto delle necessità degli ospiti di svolgere eventuali pratiche religiose.

Sia la distribuzione delle attività nell'ambito della giornata sia le specifiche attività promosse nell'arco della settimana o del mese vengono ampiamente diffuse all'interno della struttura, comunicate agli utenti, familiari di riferimento e /o Tutori e rese visibili nella bacheca del Centro.

## **8) Organizzazione**

La Comunità Alloggio funziona come una casa, prevalentemente abitata nelle ore serali e nei fine settimana, e si configura come struttura aperta e flessibile con un programma complessivo a cadenza annuale al cui interno si modulano i Piani Assistenziali individuali (d'ora in avanti PAI) sulla base dei bisogni dei soggetti inseriti.

Nella struttura vengono tenute riunioni periodiche tra il Referente di essa e gli operatori per una verifica dell'andamento dei servizi, uno scambio di informazioni oltre ad un momento con gli utenti per la programmazione e il monitoraggio delle attività.



Nella struttura vengono svolte inoltre riunioni di programmazione per tipologia di mansione.

Sono previsti anche incontri e/o contatti periodici tra il Referente della struttura e i Referenti delle attività esterne frequentate dagli ospiti per un raccordo e scambio di informazioni finalizzate alla modulazione delle attività assistenziali ed educative rivolte all'ospite nonché alla programmazione di attività comuni.

Durante l'anno, quando necessario, vengono effettuati anche incontri di verifica tra il Referente della struttura, il Servizio Sociale Prof.le e la SDS.

Nel corso dell'anno sono altresì effettuate almeno 2 riunioni della SDS con tutti i familiari e gli operatori per un aggiornamento sull'andamento della Comunità Alloggio, una verifica dei programmi, un momento propositivo delle famiglie.

Durante le occasioni di incontro con i familiari viene anche consegnato materiale informativo sui servizi offerti.

Nella struttura viene adottata e conservata almeno la seguente documentazione e modulistica in ordine a:

- registro delle presenze giornaliera degli ospiti;
- registro delle presenze giornaliera degli operatori da cui è possibile evincere anche turni e le mansioni svolte nelle ore di servizio;
- cartelle personali contenenti tutta la documentazione sociale e sanitaria, le notizie, i PAI con relativi aggiornamenti e l'elenco dei beni personali portati in struttura;
- diario giornaliero delle attività e quaderno giornaliero delle consegne ed informazioni tra gli operatori;
- elenco di tutti i beni presenti in struttura;
- menù settimanale;
- registro giornaliero della somministrazione dei farmaci in base alle terapie individuali;
- registro di carico e scarico farmaci;
- piano settimanale e mensile delle attività di assistenza alla persona;
- piano settimanale e mensile delle attività educative.

### **9) Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**

Al momento dell'accesso dell'utente alla Comunità Alloggio, viene aperta una cartella personalizzata e viene redatta una scheda d'ingresso utile per seguire l'inserimento.

Entro 45 giorni dall'inserimento viene formulato il Piano di Assistenza Individualizzato (d'ora in avanti denominato PAI) sulla base del progetto assistenziale redatto dal Servizio Sociale Prof.le.

Il PAI è un progetto di assistenza che definisce modalità e strategie riferite alle esigenze assistenziali del soggetto, attività socio-educative e di socializzazione idonee al raggiungimento degli obiettivi e altre tipologie d'intervento (inserimento in centri diurni, inserimenti socio-terapeutici, e/o altro) per garantire un'integrazione e globalità di interventi.

Tale progetto viene formulato da un'équipe multiprofessionale costituita dal Referente della struttura, dagli Addetti all'assistenza o dall'Operatore di riferimento del disabile (se previsto), dall'Infermiere professionale, dall'Educatore e dall'Assistente Sociale referente. Se necessario, alla riunione può prendere parte anche il Medico curante e/o Medico Specialista del soggetto (convocato/i dall'assistente sociale di riferimento), operatori di riferimento delle attività esterne frequentate e i Referenti SDS. Il PAI viene condiviso con la famiglia e/o tutore legale e, ove possibile, con l'ospite.

Il PAI viene registrato in un'apposita scheda allegata alla cartella personale di ciascun utente e permette di identificare nel dettaglio:

- i bisogni socio-assistenziali;
- gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni;
- il piano operativo indicante le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- i responsabili delle diverse fasi degli interventi;
- il responsabile dell'intero progetto;
- l'operatore di riferimento (se previsto);
- i criteri/indicatori e i tempi di verifica dei risultati.

Ogni 6 mesi, o prima in caso di variazioni significative delle condizioni dell'utente, i PAI dei singoli soggetti vengono verificati e aggiornati tramite una riunione convocata dal Referente della struttura con i Soggetti Prof.li che ne hanno curato la formulazione e/o con quelli per cui viene reputata opportuna la presenza. Il PAI rivisto è condiviso, nelle sue linee fondamentali, con i familiari di riferimento e/o Tutore nonché, ove possibile, con l'ospite.

Il familiare e/o Tutore si impegna a rispettare e realizzare il previsto programma individuale d'intervento del Soggetto e, a tal fine, sottoscrive tale programma impegnandosi ad una frequenza regolare alle attività del proprio congiunto.

## **10) Prestazioni erogate**

Sono fornite le seguenti prestazioni:

- **assistenza tutelare** articolata su 2 dimensioni: quella centrata sui bisogni dell'utente (aiuto per igiene personale, alzata da letto, vestizione, nutrizione, preparazione al riposo notturno etc.) nelle 24 ore e quella finalizzata all'integrazione interdisciplinare con le altre professionalità che si esplica attraverso le periodiche riunioni degli operatori in merito alla verifica e programmazione delle attività e la documentazione dei vari interventi assistenziali in collaborazione con le altre figure professionali;
- **attività ricreativo-culturali e di socializzazione** interne e partecipazione a quelle esterne finalizzate al mantenimento e sviluppo delle abilità e di promozione della qualità relazionale e sociale della vita degli utenti (sono previste attività grafico-pittoriche, ludiche, di lettura e scrittura, giochi adatti, giardinaggio, feste, gite ed uscite sul territorio). Sono previste anche attività integrate, da realizzarsi attraverso il coinvolgimento contemporaneo di utenti che frequentano strutture diverse (es. Centri di Socializzazione);

- **assistenza infermieristica** la cui operatività è articolata lungo tre dimensioni: *monitoraggio assistenziale di ogni singolo caso* ovvero preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche in base alla prescrizioni mediche, sorveglianza delle diete, controllo idratazione ed evacuazione, esecuzione clismi, rilevazione dei parametri vitali, interventi specifici di competenza; *funzioni organizzative/amministrative* ovvero istruzioni al personale socio/sanitario, compilazione documentazione, gestione dell'armadio farmaceutico, segnalazione alle famiglie ed al servizio educativo di necessità di approvvigionamento di farmaci e presidi sanitari; *funzioni relazionali* ovvero esercitate non solo con gli utenti e gli operatori della struttura, ma anche con i familiari per i quali l'infermiere può rappresentare un riferimento per informazioni sull'assistenza sanitaria e per orientamento e supporto per specifiche problematiche sanitarie;
- **assistenza riabilitativa:** sono prestazioni finalizzate alla valorizzazione e mantenimento delle risorse residue della persona e possono essere svolte internamente o esternamente c/o altre strutture del territorio;
- **servizio mensa** secondo le tabelle dietetiche dell'Ente competente. Il menù è predisposto e reso noto agli ospiti con l'indicazione di eventuali piatti alternativi. Esso cambia periodicamente e viene esposto nella sala pranzo. Ne è previsto l'invio alle famiglie che ne fanno richiesta. Sono previsti menù personalizzati in funzione delle disposizioni dei medici curanti degli utenti e diete speciali per intolleranze ed allergie. Sono previsti pasti speciali in relazione a tradizioni e feste. I pasti vengono preparati in struttura e sporzionati e serviti dagli operatori, che assistono anche gli utenti, che ne abbiano necessità, in merito alla somministrazione. Gli operatori invitano l'utente a consumare il pasto previsto e a controllare che ciò avvenga. Oltre al pranzo e alla cena, gli utenti possono usufruire della consumazione di caffè, tè o merenda. In caso di frequenza dell'utente ad attività esterne, la consumazione dei pasti, di caffè, tè o merenda avverrà al di fuori della struttura negli orari ad essi deputati;
- **servizio lavanderia e guardaroba** garantito sia per la biancheria personale che per quella piana;
- **servizio di pulizia** degli ambienti finalizzato a mantenere in tutti i locali, interni ed esterni afferenti alla struttura, un elevato standard igienico-sanitario oltre che mantenere ordinato e curato l'aspetto estetico dell'ambiente. Sono previsti interventi di pulizia ordinaria, quotidiana, relativa a tutti i locali e gli arredi della struttura, perfezionati da un programma di pulizie a fondo, strutturato in modo da garantire interventi con periodicità settimanale;
- **servizio di trasporto e accompagnamento** in caso di esami e/o visite mediche da effettuarsi al di fuori della struttura, di attività di animazione che prevedano uscite esterne, ecc.
- **servizio di manutenzione** finalizzato a garantire la funzionalità degli impianti, arredi ed attrezzature favorendo e mantenendo un ambiente piacevole, sicuro e sereno. Gli interventi previsti per la manutenzione programmata sono definiti in un apposito programma. Viene effettuato il monitoraggio delle attività di manutenzione programmata e viene tenuta registrazione degli interventi attuati nell'anno. Gli operatori promuovono il rispetto e la cura dei locali, arredi, attrezzature e materiali. Viene data importanza al comfort dell'ambiente della struttura e gli operatori prestano attenzione alle necessità e al benessere degli utenti. Il Referente della struttura può segnalare eventuali esigenze in merito alla SDS, che valuta, rispetto agli utenti, alla struttura, all'appalto in corso e alle risorse disponibili, l'opportunità dell'intervento e come procedere.

Per maggiori dettagli sulle prestazioni attualmente erogate si consulti l'Allegato al presente documento.

La SDS si riserva di prevedere integrazioni e/o modifiche in relazione alla tipologia e modalità delle prestazioni fornite in sede di ogni periodica formulazione del capitolato d'appalto per l'affidamento dei servizi della Comunità Alloggio. Anche il Soggetto Affidatario può prevedere l'erogazione di prestazioni aggiuntive previste ed autorizzate dalla SdS Zona F.na Nord Ovest (consultare allegato al presente documento).

### **11) Figure professionali**

Le figure professionali impegnate nella Comunità Alloggio sono di norma le seguenti:

- **Educatore:** costruisce e mantiene la relazione con l'utente, nella propria dimensione individuale e in quella di "parte del gruppo", attraverso la mediazione delle istanze della persona, l'analisi del bisogno, la lettura degli stati emozionali e delle relazioni con gli altri. E' responsabile della programmazione educativa, intrattiene i rapporti con le famiglie, con il Servizio Sociale Prof.le e con i Referenti delle attività esterne frequentate dall'ospite. Cura la tenuta delle singole cartelle degli ospiti e la definizione e realizzazione, in modo coordinato con altre figure prof.li e con le risorse territoriali identificabili, delle attività di animazione e socializzazione rivolte al singolo e al gruppo; è inoltre la figura principale nell'organizzazione della conduzione generale delle attività nella struttura: si occupa della redazione del menù settimanale, con il coinvolgimento degli addetti all'assistenza e degli ospiti, e della relativa spesa. Collabora con il personale addetto all'assistenza anche nelle operazioni di cura ed igiene della persona. Si occupa dell'accompagnamento degli ospiti per specifiche esigenze;
- **Addetto all'assistenza:** è il principale supporto all'utente nello svolgimento delle attività legate alla cura della persona, all'igiene, al soddisfacimento dei bisogni primari. Collabora attivamente con il personale educativo nello svolgimento delle attività animative ed espressive. Si occupa dello stoccaggio e della conservazione degli alimenti nel rispetto della normativa vigente e del controllo giornaliero delle scadenze e delle temperature del frigo. Si occupa della preparazione, dello sporzionamento e somministrazione dei pasti nel rispetto del piano di autocontrollo HCCP per cui è stato opportunamente formato. E' responsabile delle procedure relative alla apparecchiatura e sparcchiatura, lavaggio stoviglie, pulizia e sanificazione di arredi ed ambienti interessati dallo sporzionamento e somministrazione dei pasti sulla base del piano HCCP. Svolge inoltre attività di assistenza negli spostamenti e trasferimenti dell'ospite;
- **Infermiere Professionale:** è responsabile dell'intero processo di preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche e delle medicazioni degli utenti. Si occupa della tenuta delle cartelle sanitarie degli ospiti e della redazione delle schede farmaci, della gestione dell'armadio terapeutico e della cura degli utenti per quanto riguarda il monitoraggio della situazione sanitaria. La relazione che instaura con ogni utente è delicata e significativa. Interagisce con i medici curanti, le famiglie per quanto attiene alle terapie, le patologie e la gestione dei farmaci. Segnala le necessità di approvvigionamento farmaci e del materiale sanitario di consumo mancante;
- **Terapista della Riabilitazione:** è responsabile della programmazione e dell'esecuzione delle attività di riabilitazione funzionale e psico-motoria; può operare internamente alla struttura o esternamente c/o altre strutture del territorio;

- **Autista:** si occupa del trasporto degli utenti. E' personale in possesso dell'autorizzazione alla guida di livello adeguato rispetto alla vigente normativa e alle caratteristiche dell'automezzo condotto. E' personale altresì di comprovata esperienza e serietà professionale. All'occorrenza, tale funzione viene svolta dall'Educatore e/o dall'Addetto all'assistenza, previo possesso dei requisiti e delle caratteristiche suddette;
- **Addetto alle pulizie e/o lavanderia/guardaroba:** è personale adibito alla pulizia dei locali della struttura e/o al lavaggio della biancheria piana e personale degli ospiti. Ha maturato specifica esperienza ed utilizza prodotti professionali, di cui ha ricevuto apposito addestramento, per la detersione e la sanificazione. Si occupa del riassetto e pulizia delle camere e provvede al lavaggio, stiratura, piegatura, rassettatura (se necessario) dei capi di vestiario degli ospiti suddividendoli per appartenenza e loro riconsegna e al riordino periodico degli armadi. Le prestazioni sono effettuate da personale Addetto all'assistenza del Soggetto Affidatario opportunamente formato;
- **Addetto alla manutenzione:** è personale adibito alla manutenzione ordinaria dei locali, arredi e attrezzature presenti nella struttura che ha maturato idonea formazione ed esperienza nella mansione. Opera nel rispetto della normativa sulla sicurezza ed è tenuto alla redazione della documentazione prevista in merito agli interventi effettuati e verifiche periodiche. Il servizio può essere svolto da personale del Soggetto Affidatario o afferente a Ditte specializzate in subappalto con il Soggetto Affidatario stesso o in appalto con Enti pubblici competenti.

Le figure professionali impiegate nella Comunità Alloggio sono in possesso di cartellino di riconoscimento e dei titoli o attestati previsti dalla normativa vigente.

Il Soggetto Affidatario cura la formazione e l'aggiornamento prof.le del proprio personale ed è responsabile dell'idonea formazione del personale operante in subappalto con Ditte Esterne.

Il personale è assunto nel rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati nonché nel rispetto della regolarità contributiva, previdenziale ed assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati.

Per maggiori dettagli sulle prestazioni attualmente erogate si consulti l'Allegato al presente documento.

La SDS si riserva di prevedere integrazioni e/o modifiche in relazione alla tipologia e specifiche mansioni delle figure professionali impiegate in sede di ogni periodica formulazione del capitolato d'appalto per l'affidamento dei servizi della Comunità Alloggio. Anche il Soggetto Affidatario può prevedere l'impiego di professionalità aggiuntive previste ed autorizzate dalla SdS Zona F.na Nord Ovest (consultare allegato al presente documento).

## **12) Coordinamento**

La Comunità Alloggio prevede un Coordinatore afferente al Soggetto Affidatario. Il Coordinatore è in possesso di titoli specifici e comprovata esperienza nella gestione di servizi ed opera armonizzando i singoli interventi e le singole prestazioni, attraverso una programmazione sinergica e condivisa, soggetta a periodica verifica.

L'attività di coordinamento assicura la supervisione e la gestione complessiva del personale e la tenuta nonché flessibilità dell'intera organizzazione dei servizi, sviluppando una visione complessiva delle questioni organizzative e tecniche attraverso un'analisi costante ed una verifica continua principalmente lungo due distinte dimensioni:

- **Dimensione interna al servizio:** garantendo la corretta applicazione metodologica dell'iter di erogazione delle varie attività, producendo ed aggiornando la documentazione sul lavoro svolto con l'utenza, verificando, promuovendo il lavoro di equipe, incontrando in riunioni di programmazione e controllo il personale, sia in plenaria, sia in sottogruppo suddivisi per mansione, sia individualmente;
- **Dimensione esterna al servizio:**
  - con la committenza: curando e garantendo il raccordo con la stazione appaltante (Società della salute Zona F.na Nord Ovest) sia per quanto riguarda gli aspetti quantitativi e qualitativi delle prestazioni svolte dal personale, sia per i livelli di adeguatezza dei materiali e delle forniture, sia per mansioni di carattere amministrativo e di realizzazione e verifica di quanto contenuto nel Progetto/Offerta;
  - con i servizi territoriali: attivando e mantenendo una reciprocità ed una circolarità di rapporti attraverso il raccordo con il Servizio Sociale Prof.le allo scopo di collaborare attivamente nel corso dell'inserimento degli utenti, nel corso della stesura e dello sviluppo dei PAI;
  - con le famiglie/tutori degli utenti: curando e verificando che l'attività si sviluppi attraverso la partecipazione ed il coinvolgimento dei familiari e/o tutori ed occupandosi personalmente del processo di inserimento e della prima accoglienza di utente e famiglia alla struttura.

### **13) Contribuzione**

L'inserimento c/o la Comunità Alloggio comporta il pagamento di una retta giornaliera costituita da quota sanitaria (a completo carico della ASL) e quota sociale (a carico dell'ospite).

L'ospite può richiedere la compartecipazione al costo della quota sociale alla Società della Salute Zona F.na Nord Ovest. Le modalità relative al calcolo della compartecipazione SDS sono stabilite con apposito Regolamento. La suddetta integrazione SDS potrà essere erogata nel rispetto delle disponibilità di bilancio della stessa e di un'eventuale graduatoria degli aventi diritto appositamente creata.

La quota sociale, ridotta e corrispondente al 70% della quota intera, è prevista qualora gli utenti, sia pure autorizzati all'inserimento in struttura, risultino assenti.

La suddetta riduzione verrà applicata in tutte le giornate in cui l'ospite risulti assente.

L'ammontare della retta giornaliera viene definito annualmente dalla Società della Salute Zona F.na Nord Ovest tramite apposita Deliberazione.

L'importo complessivo della retta potrà subire modifiche a seguito di variazioni della quota sanitaria (disposte dalla ASL) e /o della quota sociale (disposte con Deliberazione della SDS). Di norma tali modifiche vengono disposte annualmente.

La revisione della quota sociale a carico dell'ospite viene promossa d'ufficio (di norma almeno a cadenza annuale) o su richiesta degli interessati.

In caso di inserimento diurno c/o la struttura, l'utente è soggetto al pagamento di una quota che viene definita annualmente dalla SDS.

Comunque ogni disposizione che dovesse comportare una variazione delle modalità di contribuzione e dunque della spesa dell'utente, verrà comunicata dalla SDS con apposita lettera che conterrà le indicazioni da seguire per permetterne l'adeguamento.

L'inserimento nella Comunità Alloggio potrà comunque essere autorizzato soltanto a seguito di ricevimento, da parte della SDS, di impegnativa ASL al pagamento della quota sanitaria e impegnativa del soggetto o familiare di riferimento e/o Tutore al pagamento della quota sociale spettante.

In casi eccezionali e di urgenza l'inserimento potrà avvenire previa impegnativa solo della ASL al pagamento della quota sanitaria salvo successiva determinazione della compartecipazione alla quota sociale da parte dell'utente che comunque decorrerà dalla data di ingresso in struttura.

Anche l'autorizzazione all'inserimento diurno potrà avvenire solo a seguito di ricevimento di impegnativa utente al pagamento della quota spettante.

Sono inoltre a carico dell'utente le altre seguenti prestazioni:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- pratiche di patronato per richieste di esenzione, pensione di invalidità, ecc;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione, a richiesta, del corredo personale;
- fornitura farmaci.

Può essere prevista anche la costituzione c/o la struttura di un fondo cassa per le spese non preventivabili di socializzazione e non degli ospiti. In tal caso l'ospite o suo familiare di riferimento o tutore sarà tenuto a contribuire a tale fondo con il versamento di un importo fisso al momento dell'inserimento del soggetto in struttura e, quando necessario, di importi successivi variabili in base ai bisogni dell'ospite. Il Referente della struttura è responsabile dell'amministrazione e gestione del fondo cassa che rendiconta periodicamente, e/o su richiesta, agli ospiti (se possibile), ai familiari di riferimento e/o ai Tutori.

Per conoscere le attuali disposizioni SDS in merito alle modalità di calcolo ai fini della compartecipazione al pagamento della quota sociale nonché l'attuale ammontare di quest'ultima e dell'importo previsto in caso di inserimenti diurni ed eventuale costituzione del Fondo cassa, si veda l'Allegato al presente documento.

#### **14) Norme riguardanti la vita comunitaria**

La Comunità Alloggio promuove un clima di collaborazione tra gli operatori e tra quest'ultimi, gli utenti e le loro famiglie

E' favorito per l'utente il mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale nel rispetto di quanto previsto dal presente Documento e relativo Allegato. A tal fine vengono organizzati durante l'anno momenti d'incontro e feste c/o la struttura a cui possono prendere parte anche rappresentanti della comunità e delle istituzioni. Gli ospiti vengono coinvolti anche in uscite sul territorio e portati ad assistere ad iniziative ivi organizzate per il mantenimento del contatto con la realtà circostante.

Gli ospiti hanno possibilità di libera uscita e di ricevere visite nel rispetto delle esigenze degli altri.

Le visite di parenti e/o tutori ed amici sono consentite preferibilmente dalle ore 09:00 alle ore 22:00 ad eccezione delle fasce di orario in cui è prevista la somministrazione della colazione e dei pasti, salvo autorizzazione del Referente della struttura. Per le visite sono fruibili soprattutto gli spazi diurni, in modo particolare il soggiorno ed il giardino, tenendo conto delle attività in atto della casa.

E' garantito l'accesso alla struttura da parte dei medici in caso di visite programmate e/o specialistiche. Il Referente della struttura controlla che venga rispettata la periodicità delle visite programmate, avvisando il medico in caso di mancato previsto accesso. I visitatori non possono sostare nelle stanze durante le visite mediche.

Le uscite dell'ospite con i familiari e/o Tutori e amici devono essere concordate con il Referente della struttura. Un apposito modulo dovrà essere firmato prima dell'uscita da chi si assume la responsabilità dell'ospite, sia parente o tutore che amico o appartenente ad Associazione di Volontariato.

Gli ospiti non interdetti possono entrare ed uscire dalla struttura quando vogliono avvisando gli operatori e rispettando gli orari concordati.

I familiari e/o Tutori degli utenti si impegnano, ogni volta che accendono alla struttura:

- a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzature e dei locali;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri utenti 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.

Le telefonate possono essere effettuate o ricevute, con eventuale supporto dell'operatore, entro le ore 22:00 e non durante le fasce orarie della colazione e dei pasti, nel rispetto della conduzione della casa; le telefonate devono essere contenute in ordine alla durata e al numero in relazione alle esigenze individuali.

La lista di oggetti e indumenti personali dell'ospite portati in struttura, tenuta nella cartella personale, sarà aggiornata dagli operatori in servizio ogni volta che si renderà necessario e al momento delle dimissioni. Tali oggetti ed indumenti dovranno avere un segno di riconoscimento.

Gli operatori si impegnano a limitare eventuali rumori molesti nello svolgimento delle attività, nel rispetto comunque delle problematiche del singolo soggetto. Il Responsabile della struttura può segnalare agli Enti competenti eventuali rumori e/o situazioni che possono compromettere lo svolgimento dei servizi socio-assistenziali previsti e il benessere degli utenti.

La salvaguardia delle esigenze individuali non deve contrastare le esigenze degli altri.

### **15) Collegamenti con la comunità locale e partecipazione del volontariato**

La Comunità Alloggio si adopera a favorire costanti collegamenti con i vari organismi del territorio dove è collocata per iniziative nonché per l'individuazione e la fruizione di risorse locali.

La struttura si raccorda con gli Organismi del Volontariato che si rendono disponibili a forme di collaborazione.

Disponibilità e/o richieste di singoli volontari sono possibili in linea con i programmi e l'organizzazione della struttura, previo rispetto di quanto contenuto nel presente Documento e nel relativo Allegato nonché di quanto previsto in materia assicurativa e di sicurezza.

La struttura può accogliere studenti tirocinanti di Enti preposti alla formazione in materia di servizi sociali, previa verifica dell'idoneità, opportunità e possibilità dell'inserimento nonché stipula di convenzioni in cui vengono definiti termini e modalità.

Il Referente del Centro cura i rapporti con i suddetti Enti, le comunità locali e il volontariato, in collaborazione con la SDS.

### **16) Verifica della qualità dei servizi erogati**

La qualità dei servizi forniti agli ospiti inseriti in struttura viene di norma controllata attraverso:



- 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;
- Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti (se possibile), dei familiari, dei tutori e della SDS;
- Raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da parte del Soggetto Affidatario che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- Convocazione dell'assemblea periodica dei familiari e dei tutori tramite avviso nella bacheca della struttura e invio apposita lettera.

Il Soggetto Affidatario può eventualmente attivare ulteriori strumenti di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate e/o utilizzare quelli esistenti per rilevare la soddisfazione sull'operato da parte di altri Soggetti (vedi allegato al presente documento).

Il Soggetto Affidatario analizza i risultati e produce report degli stessi. Tali report vengono consegnati agli utenti (se possibile), ai familiari, agli amministratori di sostegno/tutori e alla SDS. I risultati forniscono informazioni utili sull'andamento dei servizi al fine di promuovere azioni correttive e di miglioramento delle prestazioni offerte.

Esistono anche forme di valutazione, che mette in atto il Soggetto Affidatario, della soddisfazione degli operatori e del clima interno alla struttura.

### **17) Disposizioni finali**

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate le notizie sul Soggetto Affidatario della Comunità Alloggio e sugli altri Soggetti Esterni che forniscono prestazioni c/o la struttura. Il contenuto di tale documento, che riguarderà anche la descrizione di eventuali servizi integrativi 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 il suddetto Allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi all'interno della struttura presso la bacheca. La Carta dei Servizi e ogni aggiornamento della stessa sono pubblicati anche sul sito internet della Società della Salute a disposizione di chiunque voglia consultarla.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'Allegato deve comunque essere consegnata dal Soggetto Affidatario 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 (o chiunque la richieda) firmano 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 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 della SdS, del Comune di Sesto Fiorentino e della ASL 10 Firenze nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.