



# LE STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE PISTOIESE

Giugno 2021  
Rev. 1 - 5/4/2022  
Rev.2- 30/03/2023

## **CARTA DEI SERVIZI PANTA REI**

Revisione n. 2 -30 marzo 2023

# Strutture semiresidenziali per disabili

<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI.....</b>	<b>4</b>
<b>I DESTINATARI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>5</b>
<b>MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONI.....</b>	<b>5</b>
<b>I COSTI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>6</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>6</b>
<b>ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO .....</b>	<b>7</b>
<b>LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI.....</b>	<b>8</b>
<b>INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>9</b>
<b>GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	<b>9</b>
<b>LA COOPERATIVA CHE GESTISCE IL SERVIZIO.....</b>	<b>10</b>

## Introduzione

La Carta dei Servizi della struttura semiresidenziale per persone disabili Panta Rei della Società della Salute Pistoiese, redatta secondo quanto previsto dall'art. 13 L. 328/2000 e art. 9 LR41/2005, ha lo scopo di far conoscere al cittadino/utente l'attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio.

### Finalità

Questa carta dei servizi è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l'organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate per una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio. E' stata elaborata con lo scopo di garantire continue e costanti verifiche per il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate nell'ottica di un costante miglioramento delle attività svolte.

La carta dei servizi:

- Informa** sui servizi offerti dai Centri Semiresidenziali per disabili e sulle modalità per accedervi garantendo a tutti uguaglianza per l'accesso e l'erogazione del servizio
- Impegna** la SDS P.se all'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità garantendo uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e trasparenza
- I destinatari della Guida** la guida dei servizi è uno strumento per gli utenti e di loro familiari e per coloro che desiderano conoscere le modalità di risposta ai bisogni delle persone disabili
- È utile** agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di programmazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

## Strutture semiresidenziali per disabili

Le struttura semiresidenziale per disabili "Panta Rei" nel territorio della SDS P.SE è sita in:

Via Brana – loc. Ferruccia - Quarrata  
tel. e fax 0573 718408

Trattasi di una ex scuola ristrutturata ed adeguata all'attività articolata su due piani e dotata di ascensore per disabili. Ben inserita nel centro della piccola località, la struttura ha uno spazio esterno ad uso esclusivo, dotato di cancello.

Gli spazi interni a disposizione per le attività sono:

- bagni attrezzati per disabili;
- sala mensa/soggiorno;
- cucina autorizzata per lo sporzionamento;
- spogliatoi del personale con servizi igienici dedicati;
- ufficio per le attività amministrative;
- stanza dedicata alle attività motorie con relative attrezzature;
- stanza adibita a attività occupazionali;
- armadietti personali per ogni ospite.

La struttura è gestita dal Consorzio Metropoli attraverso la cooperativa sociale Arca in regime di appalto per la SDS P.SE ed è autorizzata al funzionamento e accreditata per 18 posti.

La struttura semiresidenziale è inserita nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari rivolta a persone con disabilità ed è finalizzata all'accoglienza di persone con disabilità titolari di un progetto assistenziale individuale di frequenza presso una struttura semiresidenziale redatto dall'UVMD territoriale.

La struttura è aperta dal lunedì al venerdì con orario 8,30/16,00

La struttura offre standard di qualità, disciplinati e esplicitati nel **Regolamento Interno**.

La Carta dei Servizi e il Regolamento vengono revisionati almeno ogni due anni (con redazione di specifico verbale), sono esposti nella bacheca del Centro, visionabili e scaricabili nel sito della SDS Pistoiese [www.sdspistoiese.it](http://www.sdspistoiese.it). Questi documenti vengono consegnati, con apposita ricevuta, ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente al momento dell'inserimento al Centro.

## I destinatari del Servizio

Alla struttura semiresidenziale per disabili possono accedere cittadini nella fascia d'età tra i 18 ed i 64 anni, con disabilità plurime medio-gravi, che necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti le cui disabilità rendano impraticabili ulteriori percorsi scolastici, formativi o lavorativi.

La struttura semiresidenziale accoglie persone residenti nei Comuni della Zona Distretto Pistoia / SDS Pistoiese in carico ai servizi socio-sanitari

Per l'accesso ai servizi è disponibile lo Sportello di Segretariato Socio sanitario:  
TELEFONO **0573 228653**

**3333349336**

MARTEDI dalle 8,30 alle 12,30

VENERDI' dalle 8,30 alle 12,30

## Modalità di accesso e dimissioni

La domanda di ammissione alle strutture semiresidenziali per disabili viene presentata all'Assistente Sociale dall'interessato, o da un familiare e/o rappresentante legale. L'effettivo inserimento del soggetto al Centro è subordinato alla valutazione della situazione e alla successiva definizione del progetto a cura dei professionisti dell'UVMD e alla disponibilità di posti al Centro.

Il momento dell'ammissione della persona al centro viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso il soggetto e i suoi familiari sono invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, anche sanitarie, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona. In tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

E' garantita la conservazione del posto in caso di brevi periodi di assenza giustificata.

Le dimissioni possono avvenire per:

- Scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- Inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della equipe multidisciplinare competente per territorio (UVMD)
- Richiesta di dimissioni volontarie
- Gravi infrazioni del regolamento interno

## I costi del Servizio

La partecipazione dei cittadini disabili al costo del servizio per la struttura semiresidenziale avviene secondo le modalità previste nel "Disciplinare per la definizione dei valori economici delle prestazioni sociali e socio sanitarie per la domiciliarità in favore della popolazione in condizione di non autosufficienza e limitata autonomia" (delibera di Giunta esecutiva della SDS P.SE n.3 del 26/4/2016)

## I Servizi offerti

Presso le strutture semiresidenziali per disabili i servizi vengono garantiti da personale specializzato in base alla vigente normativa e sono i seguenti:

- il servizio di **cura e igiene** della persona;
- il servizio di **animazione**;
- il servizio di **attivazione funzionale**
- il servizio **educativo**
- il servizio **residenziale** (soggiorno di cinque giorni nell'arco dell'anno)
- il servizio di **pulizia** degli ambienti
- il servizio **mensa**(colazione e pranzo) fornito da CIR FOOD Soc. coop. sulla base di un appalto con Azienda USL TC
- il servizio di **trasporto** da e per i Centri

### Giornata tipo

8.00/9.00	Servizio trasporto
9.00/9.30	Accoglienza (comprensiva del momento della colazione), esame del programma della giornata
9.30/12.00	Attività nei laboratori, attività specifiche o attività esterne
12.00/12.30	Riordino dei laboratori e degli effetti personali al rientro delle attività
12.30/13.30	Pranzo
13.30/14.00	Igiene personale e cura dell'aspetto della persona
14.00/16.00	Attività nei laboratori, attività specifiche, o attività esterne e conclusione della giornata.
16.00/17.00	Servizio trasporto

Il documento illustrante la giornata tipo viene tenuto costantemente aggiornato ed esposto in bacheca nell'ufficio del Centro.

## **Assetto organizzativo interno**

La direzione delle strutture è assegnata al Consorzio Metropoli

La SDS P.SE, attraverso il proprio Referente della struttura semiresidenziale, ha compiti di:

- inserimento e dimissione degli ospiti;
- controllo sul funzionamento gestionale e sulla qualità delle prestazioni erogate;
- monitoraggio e verifica della programmazione annuale e dell'andamento delle attività
- rapportarsi con il Comitato di rappresentanza delle persone accolte

La Cooperativa che gestisce i servizi all'interno del Centro, attraverso il Responsabile, ha compiti di:

- stabilire gli obiettivi generali del lavoro e verificare la loro attuazione, organizzando i turni, gli orari e le sostituzioni del personale;
- verificare, in collaborazione con il Direttore del Progetto, l'effettiva applicazione delle modalità educative proposte nel progetto;
- partecipare alla gestione del controllo di qualità.

Le figure professionali operanti nei Centri sono dimensionate in relazione al numero di utenti previsti, in applicazione della normativa regionale vigente e sono costituite da: Educatore/animatore, operatore addetto all'assistenza di base/operatore socio sanitario, esperti in psicomotricità, acquaticità, fisioterapia, musicoterapia. Tutto il personale è fornito dall'aggiudicatario del servizio (Consorzio Metropoli) sulla base della gara di appalto, per il quale viene applicato il Contratto Nazionale delle Cooperative sociali.

## **La nostra politica per la qualità**

All'interno delle strutture semiresidenziali per disabili la SDS P.SE si impegna:

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

A tale fine intende realizzare i seguenti obiettivi:

### **Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari**

Impegnandosi all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

### **Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane**

Revisione n. 2 -30 marzo 2023

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'organizzazione e per la soddisfazione dei requisiti dei clienti, si impegna a:

- verificare le risorse umane secondo requisiti di competenza;
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive;
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i requisiti dei clienti.

### **Mantenimento, miglioramento e potenziamento delle strutture**

La SDS P.SE si impegna a rendere disponibili e mantenere efficienti strutture, strumenti ed attrezzature al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti, all'adeguatezza dell'innovazione tecnologica, utilizzando anche buone pratiche per evitare rumori molesti, evitando di eseguire manutenzioni alla struttura o alle attrezzature, compatibilmente con le necessità, durante le ore di attività.

### **Miglioramento continuo dell'efficienza**

A tale fine la SDS P.SE si impegna a:

- ❖ definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi;
- ❖ formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- ❖ fornire le risorse necessarie.

### **Potenziamento della presenza sul territorio**

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

### **Crescita dell'organizzazione.**

A tal fine si impegna ad una gestione oculata delle risorse ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

## **Diritti e Doveri dei Cittadini**

La SDS P.SE si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

### **I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:**

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

- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda secondo le procedure previste dalla normativa.

### **I cittadini nella fruizione dei servizi devono:**

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

## **Informazioni e partecipazione**

### **Informazioni**

Al momento dell'inserimento l'equipe degli operatori della struttura registra su una cartella personale le informazioni relative alla persona, anche sanitarie, che vengono periodicamente integrate e aggiornate dal familiare o tutore legale.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità e attività di integrazione di socializzazione sono fornite dal responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari e/o ai rappresentanti legali

### **Partecipazione**

All'interno del centro è costituito un **Comitato di rappresentanza delle persone accolte** composto da genitori o tutori eletti, in apposita assemblea, tra i familiari delle persone che frequentano il centro. Il Comitato è composto da almeno tre persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato viene rinnovato ogni tre anni.

Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la direzione e/o con i rappresentanti della Società della Salute P.se, per rappresentare le istanze degli ospiti e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il comitato si riunisce almeno due volte l'anno e tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'assemblea con tutti i familiari.

## **Gestione dei reclami**

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi, segnalazioni o encomi possono essere inoltrati dall'ospite e/o dai suoi familiari/ rappresentanti legali alla direzione della struttura.

I reclami redatti in carta semplice o tramite l'apposito modulo dovranno pervenire alla direzione della struttura tramite mail o attraverso consegna a mano.

Revisione n. 2 -30 marzo 2023

La direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata fornendo una risposta scritta al segnalante entro 30 giorni, con le modalità e le tempistiche delle eventuali azioni di miglioramento, mettendo in conoscenza la Società della Salute P.se.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviate anche all' Ufficio Relazione con il Pubblico (U.R.P.) sia dell'Azienda USL – SDS P.se sia dei Comuni che fornirà risposta scritta alla segnalazione entro 30 giorni, dopo un confronto con la direzione della struttura, secondo le modalità previste dall'URP interessato.

## **La cooperativa che gestisce il servizio**

Arca Cooperativa Sociale si è costituita nel 1983 e si occupa della gestione di servizi sociali, socio assistenziali ed educativi sia progettati ed erogati in forma privata, sia in convenzione con Amministrazioni Pubbliche. Arca interviene nell'ambito territoriale delle Province di Firenze, Livorno, Lucca e Pistoia con servizi rivolti ad anziani, minori, disabili, tossicodipendenti, prima infanzia e persone con disagio psichiatrico.

Attraverso i suoi molteplici progetti ed interventi la Cooperativa Arca persegue il benessere generale della comunità e la promozione ed integrazione dei cittadini che la costituiscono, con un'organizzazione d'impresa che coniuga i principi della cooperazione, della partecipazione e della democrazia.

La cooperativa si occupa, oltre a ciò, di Progetti di Formazione e Orientamento e di Cooperazione Internazionale. In questo senso si è configurata negli anni come impresa sociale dell'ambito no profit riconosciuta, sia a livello nazionale che comunitario, per l'attuazione di politiche sociali attente ai bisogni del territorio e per la promozione di nuova occupazione.