

COMUNE  
D  
I  
AREZZO

Carta dei Servizi  
Centro Diurno Malpighi



# Indice

## Presentazione

### 1-PREMESSA

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

1.2 Principi guida 1.3 Cosa contiene

1.4 A chi si rivolge

1.5 Aggiornamento della Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi

1.6 Soggetto gestore

### 2- LA MISSION

### 3 - COME ACCEDERE AL SERVIZIO

3.1 Le procedure di accesso al servizio

3.2 Le dimissioni

### 4 - SERVIZI PER I ANZIANI

4.1 La struttura

4.2 Piano individualizzato e attività realizzate

### 5 - SERVIZI OFFERTI E CORRELATI

5.1 Prestazioni alberghiere

a) Ristorazione

b) Pulizia ambienti

5.2 Assistenza medica

5.3 Trasporti

### 6 - COMPARTICIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO E MODALITA' DI PAGAMENTO

6.1 Costo del servizio

### 7- RICETTIVITA' E COLLEGAMENTI

### 8 – APERTURA DEL SERVIZIO

### 9- GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PER ANZIANI - Tabelle

### 11 – POLITICA E TUTELA DELLA QUALITÀ

11.1 Suggerimenti e reclami: un'opportunità per migliorare

## 1. Premessa

### 1.1 Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi è uno strumento che fornisce agli utenti tutte le informazioni essenziali sui servizi offerti dal Centro.

La Carta è predisposta conformemente alle normative vigenti e trova un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella legge-quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000).

Il Centro Diurno Malpighi nella sua azione e condotta di tutti i giorni riveste una funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione e cura, perseguendo finalità riabilitative, educative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

### 1.2 Principi guida

La Carta del Servizio, si ispira ai seguenti principi (come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), anche se la fruibilità diretta delle prestazioni da parte di ogni cittadino, è regolamentata da requisiti di accesso specifici e da condizioni soggettive, secondo la normativa e i regolamenti comunali vigenti.

- **Uguaglianza**

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini tenendo conto anche delle diverse aree geografiche del Comune.

- **Imparzialità**

Il servizio è prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni.

- **Continuità**

Si assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni. Qualora per cause imprevedibili dovesse verificarsi un disservizio, questo verrà limitato al minimo del tempo.

- **Partecipazione**

Si garantisce il coinvolgimento dei cittadini al processo di valutazione del servizio prestato e, in merito, il cittadino può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

- **informazione e trasparenza**

Al cittadino viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione del servizio.

- **Efficienza ed efficacia**

I criteri di efficienza ed efficacia vengono garantiti nell'ottica dell' economicità attraverso la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

- **Tutela dei dati personali**

il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 /2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### **1.3 Cosa contiene**

- La descrizione del servizio fornito
- L'indicazione dei modi e tempi di erogazione
- Gli standard di qualità
- Gli strumenti di monitoraggio della qualità e di miglioramento

Grazie alla Carta dei servizi è quindi possibile:

- utilizzare in modo più mirato il servizio
- rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio sempre più efficace ed efficiente;
- migliorare la qualità del servizio offerto e aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura.

### **1.4 A chi si rivolge**

- a persone anziane con diversi profili di autonomia e di autosufficienza, residenti presso il proprio domicilio. Il servizio offre sostegno e sollievo agli assistiti e alle loro famiglie.

### **1.5 Aggiornamento della Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi**

La Carta dei servizi del Centro Diurno Malpighi viene riesaminata ogni due anni al fine di:

- garantire un'attenzione continua alle differenti esigenze degli utenti
- consentire la verifica e la messa a punto della politica della Qualità
- conformare le informazioni fornite alle variazioni delle leggi.

L'aggiornamento sarà più frequente in caso di particolari esigenze e di cambiamenti sostanziali nella struttura organizzativa del Centro o nella legislazione di settore.

### **1.6 Soggetto gestore**

La gestione del Centro è affidata attraverso una procedura aperta mediante utilizzo della piattaforma telematica START ai sensi del D.Lgs. 163/2006.

## **2. La mission**

Il Centro Diurno Malpighi si configura come un servizio territoriale a ciclo diurno per persone anziane con diversi profili di autonomia e di autosufficienza volto a fornire sostegno e sollievo all'assistito e alle loro famiglie.

Questo servizio riveste una funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione e cura, perseguendo finalità riabilitative, educative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

Si rivolge a tutte le persone residenti nel Comune di Arezzo che abbiano compiuto il 65° anno d'età e si trovino nella condizione fisica di autosufficienza o comunque tale da non comprometterne l'autonomia.

Le principali finalità del Centro sono:

- sostegno alla famiglia affinché mantenga presso di sé la persona anziana con limitata autosufficienza;
- favorire una sana vita sociale , limitando l'isolamento attraverso la promozione di nuove relazioni interpersonali;
- potenziare la reattività e il recupero, o almeno il mantenimento, delle funzioni fisiche e cognitive dell'anziano;
- fornire un'adeguata informazione sui servizi sociali e sanitari esistenti sul territorio, sulle prestazioni offerte, sulle possibilità di scelta esistenti, sulle modalità di erogazione delle prestazioni;

Il Centro si configura come un servizio rivolto ad anziani che, a causa di problematiche di natura fisica e/o relazionale, necessitano di supervisione, sostegno e aiuto nello svolgimento di alcune attività di vita quotidiana.

Costituisce inoltre un'importante risposta ai bisogni assistenziali e di socializzazione di anziani che, per il loro declino funzionale e/o cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili a domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero stabile in struttura socio-sanitaria, che in tale modo viene pertanto ritardato o addirittura evitato.

L'obiettivo del Centro Diurno è quello di valorizzare la persona anziana, intesa come una risorsa per la società, favorendone per quanto possibile la permanenza nel proprio domicilio e/o presso il nucleo familiare di appartenenza.

### **3. Come accedere al servizio**

#### **3.1 la procedura di accesso al servizio**

I cittadini interessati all'inserimento presso il Centro Diurno possono rivolgersi ai Servizi Sociosanitari del Comune di Arezzo, servizio di Segretariato Sociale ubicato in p.zza San Domenico n. 4, nei giorni di lunedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e del giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30.

La segnalazione del bisogno può pervenire anche da un familiare, da un suo delegato, dal medico di medicina generale, dal tutore, dal curatore o dall'amministratore di sostegno sulla base del provvedimento di nomina.

La richiesta di inserimento attiva un'istruttoria da parte dell'assistente sociale responsabile del caso, tale da consentire l'analisi dei bisogni e delle risorse, al fine di giungere alla definizione, condivisa con il diretto interessato ed eventuali soggetti segnalatori del bisogno, di un Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), in cui vengono definiti i servizi, le prestazioni e gli interventi da erogare.

La frequenza al centro è flessibile, infatti è possibile ampliare o ridurre i giorni di frequenza facendone richiesta direttamente all'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Nel caso in le richieste di accesso al servizio risulti superiore rispetto alle disponibilità, verrà stilata una graduatoria secondo i seguenti criteri:

- Precede la persona con il bisogno assistenziale più grave opportunamente valutato dall'assistente Sociale.
- A parità di bisogno precede la persona priva di rete familiare di riferimento o con la rete familiare più fragile .
- A parità di condizione di fragilità del contesto familiare di riferimento precede la persona con ISEE inferiore.

### 3.2 Le Dimissioni

La dimissione dell'ospite dal Centro Diurno avviene nei seguenti casi:

- Valutazione di perdita di autonomia: in tal caso l'assistente sociale si attiva richiedendo una valutazione multiprofessionale (UVM) dell'ospite, alla quale seguirà la dimissione dello stesso dal centro diurno;
- Modifica del piano assistenziale: in caso di modifica delle esigenze assistenziali o dei bisogni individuali, è prevista la rivalutazione del progetto al fine di orientare l'utente, eventualmente, verso altro servizio della rete.
- Rinuncia volontaria dell'utente o dei familiari mediante atto scritto, firmato dall'utente o da chi lo rappresenta e comunque da concordare con l'Assistente Sociale Responsabile del caso.

Il Servizio Sociale Professionale garantisce la continuità del percorso assistenziale dell'utente, anche dopo le dimissioni dello stesso dal Centro, attraverso un approccio multidimensionale e multiprofessionale, come metodo sistematico nella valutazione, presa in carico e accompagnamento del caso.

## 4 Servizi per Anziani

### 4.1 La Struttura

La struttura è autorizzata e accreditata rispettivamente con prot. Gen. n. 83202/4.5.3 del 14/10/2002 e con provv. n.4004 del 30/12/2011

A tutti gli ospiti che frequentano il Centro, sono assicurati spazi adeguati per le varie attività:

- un locale per il consumo dei pasti;
- un locale per le attività occupazionali con proprie caratteristiche di funzionalità e attrezzature necessarie in relazione alla specificità del laboratorio stesso, con accesso limitato a piccoli gruppi per lo svolgimento dell'attività medesima;
- uno spazio per la preparazione di colazioni, merende e sporzionamento dei pasti nonché realizzazione di attività legate alla cucina;
- Uno spazio attrezzato a palestra per lo svolgimento di attività motorie;
- uffici per il personale;

Inoltre la struttura è dotata di:

- servizi igienici attrezzati per portatori di handicap, in caso di presenza di utenza che necessita di tale servizio;
- uno spazio strutturato e dedicato all'infermeria dove avvengono gli incontri con i medici di famiglia di ogni singolo ospite;
- uno spazio di "rilassamento" con due lettini dove potersi sdraiare in caso di bisogno o necessità;
- procedure che regolamentano gli aspetti generali riguardanti la sicurezza e l'igiene;

## 4.2 PIANO INDIVIDUALIZZATO E ATTIVITA' REALIZZATE

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno, le attività sono organizzate e pianificate attraverso una programmazione mensile e in relazione dei progetti di intervento personalizzati e comunque finalizzate a stimolare il mantenimento delle autonomie residue e/o migliorare i livelli di comunicazione interpersonali.

### a) ATTIVITA' DI ANIMAZIONE

Attività svolte individualmente, di piccolo o di grande gruppo che, oltre a promuovere l'inserimento dell'anziano nel Centro, previene i processi degenerativi intervenendo sui bisogni e sulle potenzialità residue, al fine di migliorare la socializzazione e il coinvolgimento dell'utente in una stimolante vita di relazione.

Le attività si rivolgono, in maniera differenziata, a tutti gli ospiti che accedono alla struttura.

Inoltre, al fine di potenziare i legami familiari nonché "coinvolgere" il/i familiari nella vita quotidiana del Centro, vengono promossi:

- incontri, a cadenza periodica, tra le operatrici del Centro e i familiari di ogni singolo ospite;
- Organizzazione di feste ed eventi;
- partecipazione alle varie attività promosse dal territorio: feste paesane, eventi o attività programmate e organizzate dai centri di socializzazione, mercatini locali ecc.;

### b) ATTIVITA' MOTORIA

Attività realizzate con l'aiuto di un fisioterapista qualificato che hanno l'obiettivo di riattivare e stimolare le potenzialità fisiche residue dell'anziano.

## 5 Servizi offerti e correlati

### 5.1 PRESTAZIONI ALBERGHIERE

#### a. Ristorazione

Il servizio è attivo tutti i giorni, e garantisce una corretta alimentazione nel rispetto dell'apposita tabella dietetica predisposta dai competenti uffici dell'ASL8, a partire dall'approvvigionamento delle derrate alimentari fino alla distribuzione dei pasti, secondo la normativa vigente in materia.

Al fine di assicurare una corretta alimentazione per ogni ospite si tiene conto di:

- malattie dovute all'età o a specifici stati di salute;
- riduzione del metabolismo basale e dell'attività fisica;
- difficoltà della masticazione e rallentamento della digestione;
- abitudini, gusti e tradizioni.

I menu sono definiti in rapporto alla possibilità di consentire una scelta da parte degli utenti, sia in regime normale che in regime dietetico. Sarà garantita una scelta tra due primi, due secondi e due contorni per il pranzo.

La giornata alimentare sarà così composta:

- ✓ prima colazione: latte, caffè, tè, pane, fette biscottate, marmellata, succhi di frutta

- ✓ pranzo: primo piatto, secondo, contorno, pane, frutta, bevande
- ✓ merenda: succhi di frutta, caffè, thè, budino o biscotti o dolce, pane.

## **b. Pulizia ambienti**

Presso il centro è garantita la pulizia e la sanificazione degli ambienti con personale dipendente da una cooperativa di tipo B, appositamente individuata attraverso una procedura aperta.

### **5.2 ASSISTENZA MEDICA**

Il Centro Diurno mette a disposizione dei medici di base un ambulatorio per eventuali visite domiciliari agli ospiti.

### **5.3 SERVIZIO DI TRASPORTO**

Il servizio di trasporto dalla propria abitazione al Centro Diurno e ritorno, è a carico dei familiari: solo in caso di impossibilità accertata e valutata dalla Assistente Sociale responsabile del caso, all'interno del progetto assistenziale, potrà essere attivato un apposito servizio distinto ed aggiuntivo, nei limiti dei posti disponibili con pagamento in base a Isee familiare.



## 6. Compartecipazione al costo del servizio e modalità di pagamento

La retta giornaliera è indicata nelle tabelle contenute nelle Disposizioni attuative allegate al Regolamento del Sistema Integrato dei servizi sociali e approvata annualmente con delibera di Giunta Comunale.

La compartecipazione al costo del servizio è definita in modo personalizzato in base al valore ISEE. Il pagamento della retta mensile da parte dell'utente è calcolato sulla base dei giorni effettivi di presenza nel Centro.

La mancata presentazione dell'ISEE comporta per l'utente la compartecipazione all'intero costo.

L'Amministrazione comunale procede a quantificare la compartecipazione al costo del servizio per ciascun ospite e ad inviare i bollettini di conto corrente già compilati in ogni loro parte direttamente all'interessato.

I pagamenti sono mensili e posticipati e possono essere effettuati presso la Tesoreria Comunale, gli Sportelli Bancari, gli Sportelli Postali

Il cittadino dovrà liquidare l'importo dovuto entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del bollettino.

In caso venga accertato il mancato rispetto della scadenza di pagamento, si procederà a mettere in mora l'utente inviando a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, l'invito ad effettuare il pagamento della somma dovuta entro il termine di 10 giorni dalla data di notifica.

Trascorso inutilmente tale termine, si procederà alla riscossione coattiva delle somme dovute (artt. dal 14 al 18 del Regolamento delle entrate comunali).

## 7. Ricettività e collegamenti

Il Centro Diurno per anziani è autorizzato ad accogliere un numero massimo di 15 persone.

Il Centro Diurno si trova ad Arezzo in via Fiorentina, 329, presso i locali della ex scuola elementare Malpighi.

Può essere raggiunto sia con mezzi privati che pubblici:

- a) Con mezzi pubblici utilizzando dalla stazione ferroviaria di Arezzo autobus del servizio urbano di Arezzo;
- b) Con mezzi privati percorrendo l'Autostrada del Sole A1 uscita casello di Arezzo – Raccordo autostradale e poi a destra su Sr 69/via Fiorentina.

## 8. Apertura del servizio

Il Centro Diurno garantisce un'apertura al pubblico di 6 giorni settimanali con il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Tale orario è affisso all'interno della struttura in modo che possa essere visionato e recepito da tutti.

Il Centro Diurno è chiuso nei giorni festivi.

## 9. Gli standard di qualità dei servizi per anziani

In questa tabella riportiamo per ciascun fattore di qualità gli indicatori di riferimento e gli standard offerti dal Centro Diurno Malpighi.

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Sicurezza e protezione	Presenza all'ingresso programmato di un operatore di riferimento	SI
	Cure personalizzate	100%
	Se concordata, possibilità di inserimento graduale	SI
Ambiente familiare	Attività in piccoli gruppi	Massimo 7 Anziani
Ambiente fruibile	Abbattimento barriere architettoniche	100%
	Budget annuale per acquisti finalizzati al buon decoro della comunità	SI
Ambiente sicuro	Predisposizione sistemi di sicurezza ed evacuazione	SI
	Verifica di adeguatezza locali, arredi ed attrezzature	100%
Ambiente pulito	Pulizia ambienti	Giornaliera
	Sanificazione spazi comuni	giornaliera
Ambiente attrezzato	Verifica stato conservazione degli ausili	Almeno semestrale
Alimentazione variata	Possibilità di adattare il menu	100%
	Variazioni periodiche del menu	stagionali
Alimentazione equilibrata	Menu valutato ed approvato dalla Nutrizionista	SI
Recupero traumi (fisioterapia, riabilitazione)	Presenza del fisioterapista	900 ore/anno circa
Socialità e ricreativo	Organizzazione feste, funzioni religiose	3 volte all'anno
Diritto di visite/parenti	Concesso a ciascuno	100%
Possibilità di incontro con i familiari	Accesso massimo previsto/ durata	Giornaliero/ 1 ora
	Frequenza delle visite concordata con l'Ente affidatario	4
	Se concordati, possibilità di ambiti di accudimento diretto	SI
	Comunicazione delle regole di comportamento per i familiari	SI
Garanzia di percorso assistenziale individualizzato	Redazione e attuazione del PAI	SI
	Monitoraggio dello stato di avanzamento del PAI	2 volte all'anno
Varietà degli ambiti di esperienza	Laboratorio con operatori	3 volte all'anno
	Attività ludico-ricreativa all'esterno ( gite, pranzi,)	2 volte all'anno
Rispetto della privacy	Custodia della documentazione riservata	SI
	Metodo sistemico di valutazione,	SI

	Aggiornamento costante della lista di Attesa	SI
Rispetto dei tempi di inserimento	Percentuale inserimenti nei tempi programmati rispetto al numero totale	100%
Modalità di presa in carico del caso	Incontro dei referenti dei servizi con l'equipe per inserimenti programmati	100%
Impianti, attrezzature ed arredi adeguati	Svolgimento operazioni richieste Decreto legislativo 81/08	100%
	Periodicità delle verifiche	Annuali
	Autorizzazione al funzionamento	SI
	Manutenzione e sostituzione attrezzature	Al bisogno
Modalità e controllo informazioni	Applicazione della normativa privacy sui dati personali	SI
Livello di professionalità del personale	Corsi di aggiornamento del personale	10 ore/anno per ogni singolo operatore

## 10. Politica e tutela della qualità

Il Comune di Arezzo effettua periodicamente, tramite il Servizio Sociale Integrato, controlli sulla qualità anche attraverso il monitoraggio degli standard previsti nella Carta dei Servizi per verificare il rispetto delle prestazioni garantite.

Al termine della permanenza dell'anziano, gli operatori del Centro Diurno Malpighi rilevano il livello di soddisfazione per il servizio prestato .

### 10.1 Suggerimenti e reclami: un'opportunità per migliorare

Il Centro Diurno Malpighi mette a disposizione degli ospiti e dei suoi familiari un registro di rilevazione delle eventuali disfunzioni e suggerimenti per annotare le segnalazioni dei disagi rilevati. Queste informazioni, insieme ai risultati del monitoraggio della soddisfazione degli utenti, saranno messe a disposizione dell'Ente.

I reclami ( allegato E) raccolti nel Centro, saranno inviati tempestivamente all'Ente in modo da poter gestire entro un massimo di 10 giorni il disagio e dare risposta all'utente.

### 10.2 I reclami potranno essere presentati:

- all'assistente sociale che ha in carico il caso e che ha curato la fase di ammissione dell'anziano presso il Centro Diurno;

- presso lo **Sportello Unico** del Comune di Arezzo (Piazza A. Fanfani n. 1 ) negli orari sotto riportati utilizzando la modulistica di seguito allegata (allegato E) .

- il lunedì e mercoledì dalle ore 8,30 alle ore 13,30
- il martedì e il giovedì dalle ore 8,30 alle ore 17,30
- il venerdì e sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,00

## **ALLEGATO E**

### **Modulo di reclamo**

**Il presente modulo può essere utilizzato per una segnalazione o per un reclamo. Per ottenere una risposte al reclamo deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali**

**Descrivere la situazione che si intende segnalare ( quando, dove e chi ne ha preso parte)**

**Scrivere in forma leggibile**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**Nome e cognome**.....

.....  
**Cap e città**.....

.....  
**Tel**.....**Email**.....  
.....

**Firma**.....

**Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali.**  
**In relazione al Testo unico riguardante la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.Lgs. 196/2003) si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere all'Ente l'invio di una risposta al reclamo.**