

# Carta dei Servizi

Centro Semiresidenziale per Persone Anziani  
della Misericordia di Rifredi “Centro Diurno”

[centrodiurno@misericordiarifredi.org](mailto:centrodiurno@misericordiarifredi.org)



# 1.0 Premessa

La presente Carta dei Servizi descrive i principi ispiratori, i servizi offerti, le modalità di accesso e gli standard di qualità della Struttura Semiresidenziale per Anziani della Misericordia di Rifredi, denominata anche “Centro Diurno”.

La carta è predisposta conformemente alle normative vigenti e trova 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 nella sua azione quotidiana riveste la funzione di protezione sociale, ma anche di prevenzione e cura, perseguendo attività riabilitative, educative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

# 2.0 Mission e Vision

**Mission:** Il Centro Diurno si impegna a promuovere il benessere e l'autonomia delle persone, favorendo la loro inclusione sociale e la partecipazione attiva alla vita della comunità.

**Vision:** Crediamo in una società in cui le persone siano riconosciute come cittadini attivi e titolari di uguali diritti e opportunità.



# 2.1 Principi Guida

- **Uguaglianza:** le prestazioni erogate sono garantite a tutti i cittadini, indipendentemente da genere, provenienza, orientamento sessuale, lingua, religione, cultura, credo politico, condizioni socio-economiche.
- **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 con le leggi e regolamenti in 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 nel minor tempo possibile.

- **Partecipazione:** Si garantisce il coinvolgimento dei cittadini al processo di valutazione del servizio erogato e, in merito, il cittadino può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni e formulare suggerimenti al fine del miglioramento del servizio
- **Trasparenza:** La struttura garantisce informazioni chiare, complete e tempestive riguardo le procedure, ai tempi e alle modalità di erogazione del servizio.
- **Efficienza:** I criteri di efficienza vengono garantiti nell'ottica dell'economicità attraverso una programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.
- **Tutela dati personali:** Il trattamento dei dati personali è garantito nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali 30/2003 e aggiornato nel 2018, recepisce la Direttiva europea 95/46/CE sulla protezione dei dati personali.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi di erogazione dei servizi pubblici” anche se la fruibilità delle prestazioni è regolamentata da requisiti di accesso specifici soggetti in riferimento alle normative territoriali vigenti.

# 3.0 Contenuto della Carta dei Servizi

- Descrizione del servizio fornito
- Indicazione dei modi e tempi di erogazione
- Gli standard di qualità
- Gli strumenti di monitoraggio delle qualità e miglioramento

Grazie alla Carta dei Servizi è possibile:

- Utilizzare in modo più mirato il servizio
- Rendere trasparente lo sforzo compiuto per fornire un servizio più efficace ed efficiente
- Migliorare la qualità del servizio offerto ed aumentare la fiducia dei cittadini verso la struttura



## 4.0 Destinatari

Il Centro Diurno per Anziani accoglie persone autosufficienti o non autosufficienti di età superiore ai 65 anni di età, residenti presso il proprio domicilio. Il servizio offre sostegno e sollievo agli assistiti e alle loro famiglie.

## 5.0 Apertura

L'orario di apertura della struttura è dalle 8:00 alle 16:00 dal Lunedì al Sabato inclusi.

Gli orari e i giorni di frequenza saranno definiti nel piano personalizzato, redatto dal Coordinamento del Centro in collaborazione con l'utente e la sua famiglia.



# 5.1 Accesso

L'accesso alla Struttura avviene tramite graduatoria comunale che per via privatistica.

I cittadini interessati possono rivolgersi ai seguenti contatti:

- telefonicamente allo 055.42.69.251/055.42.69.222
- via mail all'indirizzo [centrodiurno@misericordiarifredi.org](mailto:centrodiurno@misericordiarifredi.org)

# 5.2 Dimissioni

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

- Rinuncia volontaria dell'utente o termine del periodo stabilito
- Quadro Clinico incompatibile con il servizio
- Inadempienze dell'ospite e dei caregiver riguardo il regolamento



# 6.0 Aggiornamento della CdS

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente al fine di garantire:

- Attenzione continua alle prestazioni erogate
- Verificare la corretta risposta alle esigenze degli utenti
- Consentire la messa a punto della politica di qualità
- Conformare le informazioni fornite alle variazioni normative

In caso di esigenze particolari l'aggiornamento sarà anticipato rispetto alla cadenza annuale prefissata

# 7.0 Soggetto Gestore

La Gestione del servizio è affidata al Centro Diurno stesso che, tramite un coordinatore e un direttore, attuano le procedure di accoglienza, e gestione logistica della struttura.



# 8.0 Finalità del Servizio

- sostegno e sollievo alla famiglia
- promozione di una sana vita sociale
- potenziamento, recupero o mantenimento delle condizioni psico/fisiche
- diffusione di informazioni sui servizi socio/sanitari territoriali



Il Centro si configura come un servizio rivolto agli anziani che, a causa di problematiche legate alla salute o alla sfera relazionale, necessitano di supervisione, sostegno ed aiuto.



Costituisce un'importante risposta ai bisogni assistenziali e sociali che, per il loro declino funzionale e cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili al domicilio, ma non ancora tali da richiedere un ricovero in strutture socio-sanitarie che in questo modo viene ritardato o addirittura evitato.

L'obiettivo è valorizzare la persona anziana, favorendo per quanto possibile la permanenza nel proprio domicilio e/o presso il nucleo familiare.

# 9.0 Servizi

La struttura è autorizzata ed accreditata con L.R. 28 dicembre 2009.



Sono assicurati spazi per le attività:

- Locale mensa
- Locale attività occupazionali con accesso limitato a piccoli gruppi
- Spazio sporzionamento dei pasti
- Spazio attrezzato per palestra
- Uffici per il personale
- Infermeria

Inoltre la struttura è dotata di:

- Servizi igienici attrezzati
- Stanza riposo e relax

## 9.1 Prestazioni Alberghiere

- Ristorazione: Tutti i giorni la struttura garantisce una corretta alimentazione nel rispetto dell'apposita tabella dietetica predisposta dai competenti uffici ASL.

L'approvvigionamento e preparazione dei pasti sono appannaggio di una ditta di catering esterna. Lo sporzionamento e distribuzione è a carico degli operatori interni secondo la normativa vigente in materia.

- Al fine di assicurare una corretta e sicura alimentazione si tiene conto delle singole necessità degli ospiti come: specifici patologie o stati di salute, metabolismo basale, difficoltà nella masticazione o deglutizione, abitudini, gusti e tradizioni.

La giornata alimentare è così impostata:

- Pranzo: primo piatto, secondo, contorno, pane, frutta e bevande
- Merenda: succhi di frutta, caffè, thè, budino o biscotti o dolce, pane



## 9.1 Pulizia Ambienti

Presso il Centro è garantita la pulizia e sanificazione dei locali con personale dipendente da una cooperativa esterna

## 9.2 Animazione

Le attività di animazione si rivolgono a tutti gli ospiti che accedono alla struttura. Inoltre al fine di potenziare legami e il coinvolgimento degli ospiti e familiari vengono svolti feste ed eventi.

## 9.3 Fisioterapia

E' presente un fisioterapista qualificato con l'obiettivo di riattivare e stimolare le potenzialità fisiche residue dell'anziano.



## 9.4 Assistenza Sanitaria

La struttura mette a disposizione un servizio infermieristico oltre a fisioterapista ed operatori socio-sanitari.

## 9.5 Servizio di Trasporto

Il servizio trasporto dalla propria abitazione al Centro Diurno e ritorno è a carico dei familiari: solo in caso di impossibilità accertata e valutata potrà essere attivato un apposito servizio, a pagamento, distinto ed aggiuntivo, nei limiti dei posti disponibili.

# 10.0 PAI

Per tutti gli ospiti del Centro Diurno le attività sono organizzate attraverso una programmazione in relazione ai Progetti Assistenziali Individuali.



I PAI sono hanno come obiettivi:

- Promozione della salute, benessere e autonomia.
- Prevengono disabilità e non autosufficienza.
- Ottimizzano risorse e favoriscono comunicazione e partecipazione.
- Migliore qualità della vita e cura personalizzata.
- Prevengono complicanze e rischi.
- Aumentano il coinvolgimento della persona e famiglia.

# 11.0 Retta

Il costo del servizio è così suddiviso:

- Retta Giornaliera del servizio
- Quota per il servizio trasporto
- Prestazioni aggiuntive

La retta deve essere corrisposta mensilmente e saldata entro il mese successivo.

Modalità di pagamento possibili:

- Bollettino Bancario o postale
- Di persona presso la sede (Contanti, assegno o bancomat)

# 12.0 Ricettività

Il Centro Diurno per anziani è autorizzato ad accogliere giornalmente 18 persone.

La struttura si trova all'interno della sede della Misericordia, in Via delle Panche 41.

Può essere raggiunto con sia con mezzi pubblici che privati:

- Con i mezzi pubblici utilizzando:
  - Tramvia (fermata V.le Morgagni)
  - Bus (linea 20)
  - Stazione ferroviaria di Firenze Rifredi
- Privatamente seguendo le indicazioni per la Chiesa di S.Stefano in Pane



# 13.0 Apertura

Il Centro garantisce un'apertura di 6 giorni la settimana per 8 ore di apertura giornaliera dal lunedì al sabato orario 8:00/16:00.

Il Centro è chiuso nei giorni festivi ed è aperto tutto l'anno.



## 14.0 Politica e Tutela della Qualità

Vengono effettuati periodicamente controlli sulla qualità anche attraverso il monitoraggio degli standard previsti dalla carta dei servizi per verificare il rispetto delle prestazioni garantite.

# 15.0 Suggerimenti e Reclami

Il centro mette a disposizione per gli ospiti e familiari la rilevazione delle eventuali disfunzioni e suggerimenti al fine di monitorare la soddisfazione dell'utenza.

I reclami raccolti nel Centro saranno trattati nel dettaglio in modo da poter gestire entro un massimo di 30 giorni la segnalazione