

*Azienda USL Toscana Centro - Comuni Zona Socio-Sanitaria del Mugello*



**Società della Salute del Mugello**

C.F. e P. IVA 05517830484

Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN LORENZO (FI)  
Tel. 0558451430 – Fax 0558451414 - e-mail: [sds.mugello@asf.toscana.it](mailto:sds.mugello@asf.toscana.it)  
posta elettronica certificata: [sdsmugello@legalmail.it](mailto:sdsmugello@legalmail.it)

**CARTA DEI SERVIZI SOCIALI E SOCIO-SANITARI  
ANNI 2016-2018**

## INDICE

### PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE DELLA SOCIETA' DELLA SALUTE DEL MUGELLO

<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 5</b>
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	
1.2 Principi fondamentali	
1.3 Diritti dei cittadini/utenti	
1.4 Validità della Carta dei Servizi	
1.5 Verifica della Carta dei Servizi	
<b>2. LA SOCIETA' DELLA SALUTE DEL MUGELLO E IL SUO ORGANIZZATIVO</b>	<b>pag. 6</b>
2.1 La Società della Salute del Mugello	
2.2 Organi della Società della Salute	
2.3 Mondo della Partecipazione	
2.4 Il Piano Integrato di Salute e profilo di salute	
<b>3. MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>pag. 8</b>
3.1 Come si accede ai servizi	
3.2 Sportelli Amministrativi sociali/URP	
3.3 Sportelli Sociali/Punti Insieme	
3.4 La presa in carico del cittadino/utente e la personalizzazione dell'intervento	
<b>4. COSTO DEI SERVIZI</b>	<b>pag. 9</b>
4.1 Costi	
<b>5. SERVIZI OFFERTI</b>	<b>pag. 9</b>
5.1 Domiciliarità	
a) Servizio di assistenza domiciliare	
b) Servizio pasti a domicilio	
c) Servizio di educativa domiciliare per adulti e minori	
d) Servizio di integrazione scolastica per minori disabili	
e) Servizio affidamento familiare di minori (Centro Affidi Zonale Mugello)	
f) Servizio inserimento socio-assistenziale	
g) Servizi offerti all'interno del Progetto regionale sulla non autosufficienza ("Anziano in famiglia")	
h) Attività Fisica Adattata ("AFA")	
i) Servizio offerto nell'ambito del Progetto "Anziano fragile"	
5.2 Residenzialità	
a) Servizi semiresidenziali per anziani e disabili	
b) Servizi residenziali per persone a rischio sociale e/o in condizioni di disagio (Residenza assistita RA)	
c) Servizi residenziali e semiresidenziali per minori e mamme con bambini	
d) Servizio di pronta accoglienza minori	
e) Servizio di presa in carico minori stranieri non accompagnati	
5.3 Contributi economici	
a) Misure di contrasto alla povertà e sostegno del reddito	
b) Intervento economico indifferibile	
c) Emergenze abitative	
d) Esoneri scolastici ed educativi	

All.A

- e) Contributo per servizio di trasporto sociale
- 5.4 Altri progetti
- 5.5 Liste di attesa

## **6. FATTORI DI QUALITA' DEI SERVIZI OFFERTI**

**pag. 24**

- 6.1 Qualità dei servizi
  - a) Aspetti Relazionali
  - b) Informazione
  - c) Tempi e accessibilità ai servizi
  - d) Rispetto della privacy
  - e) Procedure di segnalazione/reclamo
  - f) Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

## **7. TUTELA DEL CITTADINO**

**pag. 25**

- 7.1 Reclami e segnalazioni
- 7.2 Accesso civico

## **8. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

**pag. 26**

- 8.1 Soddisfazione dell'utenza

## **PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE DELLA SDS MUGELLO**

Come si può valutare il grado di coesione e di civiltà di una “Comunità”?

Una domanda alla quale è complesso rispondere, tante sono le componenti che influiscono, ma credo sia utile partire da quello che si fa per aiutare chi ha più bisogno ad essere parte attiva ed integrata nella nostra società.

L'attenzione particolare verso i soggetti più fragili, più indifesi è il nostro obiettivo fondamentale .

La Società della Salute del Mugello dalla sua istituzione è impegnata a garantire un Welfare attento proprio a questi aspetti, cercando di integrare, non solo assistere chi ha bisogno.

La “rete” che abbiamo costruito con il mondo del volontariato e del terzo settore, ci ha consentito di mettere in campo molti progetti che danno risposte a centinaia di persone. Questa Carta è un importante strumento di informazione che permette al cittadino di conoscere ed accedere agevolmente ai servizi del nostro territorio.

Ringrazio sentitamente tutti coloro che hanno collaborato e che oggi condividono con noi la “Rete” di servizi nonché tutti gli operatori sociali e amministrativi della struttura organizzativa della SdS per il grande e complesso lavoro che svolgono tutti i giorni con professionalità e passione.

Abbiamo fatto tanta strada, ancora molta dobbiamo percorrerne, non manca la volontà e nemmeno le potenzialità che nel nostro territorio sono tantissime.

Continuiamo a lavorare insieme, preservando il buono che abbiamo fatto ma senza paura di affrontare nuove sfide con lo sguardo rivolto al futuro, al servizio del “bene comune”

**Ing. Roberto Izzo**

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

### 1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini destinatari dei servizi stessi. E' un documento mediante il quale la Società della Salute del Mugello fornisce ai propri utenti informazioni, sulla propria organizzazione, di cosa si occupa, a chi si rivolge, quali sono i servizi che eroga e come vi si accede, i livelli di qualità che può garantire, quali sistemi adotta per la valutazione delle proprie prestazioni, come assicura la tutela dei destinatari dei servizi. E' concepita come strumento di comunicazione atto a migliorare la qualità complessiva dei servizi erogati attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti che ne usufruiscono.

In particolare la Carta dei Servizi è realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici.
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra servizi e cittadini, finalizzato ad un miglioramento dei servizi stessi.
- costruire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura della persona in stato di bisogno.

L'importanza della Carta dei Servizi quale strumento principale di promozione e incremento di una "cultura della partecipazione e dell'ascolto" viene sottolineata nel nuovo Piano Sanitario Sociale Integrato Regionale 2012/2015. Nel passaggio dal concetto di *sanità* a quello di *salute* vanno implementate le azioni che determinano la promozione della salute dell'individuo e della comunità, con il coinvolgimento di cittadini sempre più consapevoli. "Occorre sviluppare *quel processo dell'azione sociale detto empowerment attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenze sulle proprie vite, al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita*" (Zimmerman 2006).

Questa carta è stata redatta seguendo lo "schema generale" di riferimento del DPCM 27/1/1994, le linee guida del Ministero Sanità Legge n. 273/1995, la Legge Regionale n. 40/2005 e successive modiche ed integrazioni (art.16 "Tutela dei diritti dell'utenza"), la Legge Regionale n. 41/2005 e successive modifiche ed integrazioni (art. 9 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei cittadini"), la deliberazione della Giunta Regione Toscana n. 566/2006. Si ispira inoltre alle linee guida regionali per la carta dei servizi sanitari di cui alla deliberazione della Giunta Regione Toscana n. 675/2004 e sulla base del vigente regolamento del sistema zonale dei servizi socio sanitari e socio assistenziali approvato con la deliberazione dell'Assemblea n. 21 del 30/09/2015 e successive modificazioni.

### 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali si ispira questa Carta dei Servizi sono i seguenti:

**Uguaglianza:** a parità di esigenze, i servizi sono forniti in modo uguale a tutti i cittadini senza distinzione di razza, sesso, nazionalità, religione, opinione politica.

**Imparzialità:** coloro che erogano il servizio sono impegnati a svolgere la loro attività in modo obiettivo, giusto e imparziale nei confronti degli utenti.

**Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Ente si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi agli utenti.

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

**Partecipazione:** la partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alle prestazioni del servizio, deve essere garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio.

**Efficienza ed efficacia:** l'Ente eroga i propri servizi nella piena osservanza dei principi di efficienza ed efficacia sia nell'organizzazione sia nell'attuazione dei progetti generali o rivolti al singolo utente. In tal senso le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei cittadini.

### 1.3 Diritti dei cittadini/utenti

E' necessario che siano garantiti agli utenti i diritti di:

**Accesso ai servizi:** ogni cittadino ha diritto di accedere ai servizi tramite gli uffici competenti presso i quali deve essere accolto con educazione, cortesia e disponibilità.

**Informazione:** ogni cittadino ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute.

**Tutela della privacy:** ogni cittadino ha diritto alla riservatezza e al rispetto della privacy ai sensi della normativa vigente (L.196/2003 e successive modifiche ed integrazioni).

**Reclamo:** ogni cittadino ha diritto di presentare reclamo nel caso in cui il servizio non risponda a quanto richiesto.

### 1.4 Validità della Carta dei servizi

La Carta viene periodicamente revisionata, aggiornata e modificata allo scopo di mantenere la sua attualità e rispondenza alle esigenze di aggiornamento ed adeguamento derivanti dal suo utilizzo. La Carta dei servizi, sottoposta a verifiche periodiche, ha validità biennale, salvo modifiche sostanziali nell'offerta dei servizi stessi.

La Carta dei servizi è integrata da elenchi specifici, di norma aggiornati annualmente, quali:

- elenco Sportelli Sociali/ Punti Insieme e centro affidi Allegato 1
- elenco Strutture per anziani, adulti e minori sul territorio del Mugello Allegato 2

### 1.5 Verifica dei contenuti della Carta

La SdS Mugello promuove la conoscenza da parte di tutti i soggetti interni ed esterni dei contenuti della carta e della relativa attuazione. In apposita conferenza pubblica annuale alla presenza dei soci del Consorzio, del Comitato di Partecipazione, della Consulta del Terzo Settore e delle organizzazioni sindacali, la SdS Mugello presenta una relazione rispetto agli impegni assunti con la Carta dei servizi.

## 2. LA SOCIETA' DELLA SALUTE DEL MUGELLO E IL SUO ASSETTO ORGANIZZATIVO

### 2.1 Cos'è la Società della Salute del Mugello (denominata da ora in poi "SdS ")

Le Società della Salute rappresentano una delle innovazioni più importanti nel panorama del servizio sanitario della Regione Toscana per la programmazione in ambito sociale, socio-sanitario ad alta integrazione e sanitario territoriale e sono istituite ai sensi della normativa regionale n. 40/2005 e successive modifiche ed integrazioni. La SdS ha come fine istituzionale la promozione della salute e il benessere sociale e si impegna a favorire la partecipazione alle scelte sui servizi sociali e socio-sanitari dei cittadini attraverso le loro rappresentanze istituzionali e associative, coinvolgendo le energie positive presenti nella società civile, in particolare il volontariato e il Terzo Settore.

La SdS Mugello è costituita dall'Azienda USL Toscana Centro e dai Comuni di Barberino di Mugello, Borgo San Lorenzo, Scarperia e San Piero, Dicomano, Firenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio e Vicchio. La SdS Mugello svolge, oltre all'attività di programmazione, anche l'attività di gestione dei

servizi sociali delegati dai Comuni sopra citati e dei servizi socio-sanitari ad alta integrazione quali i servizi per anziani non autosufficienti e disabili. I servizi sociali e socio-sanitari sono organizzati dal punto di vista amministrativo dall'ufficio Alta integrazione e servizi socio assistenziali e dal punto di vista professionali dal "Sociale Integrato Mugello - SIM" e dal "servizio infermieristico territoriale". Il SIM è diretto da un coordinatore sociale e composto da assistenti sociali dei Comuni e dell'Azienda USL Toscana Centro mentre il servizio infermieristico territoriale è diretto da un responsabile e composto dagli infermieri professionali dell'Azienda USL Toscana Centro. L'obiettivo di tale assetto organizzativo è rispondere ai bisogni dei cittadini in termini di appropriatezza delle prestazioni con regole e tariffe uguali su tutto il territorio del Mugello afferente alla SdS.

## 2.2 Organi della SdS

La Società della Salute del Mugello opera attraverso i seguenti Organi:

**Assemblea dei Soci:** costituita dai rappresentanti legali di tutti gli enti aderenti (n.9) ovvero dal Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro e dal Sindaco o da un componente della Giunta di ciascun Comune aderente. Adotta tutti gli atti fondamentali, detta gli indirizzi programmatici e le direttive alla Giunta Esecutiva. (art.10 Statuto)

Tutte le deliberazioni dell'Assemblea sono assunte con una maggioranza pari almeno al 68% della quota di partecipazione. Le sedute sono pubbliche.

**Giunta Esecutiva:** composta da un minimo di tre a un massimo di sei componenti eletti dall'Assemblea, ne fanno parte di diritto il Presidente della SdS Mugello ed il Direttore Generale dell'Azienda USL Toscana Centro o suo delegato e 4 componenti eletti dall'Assemblea tra gli amministratori (Sindaco o Assessore delegato) dei Comuni aderenti. Tale organo svolge un ruolo gestionale nell'ambito degli indirizzi programmatici e delle direttive dell'Assemblea, con funzioni propositive e d'impulso nei confronti dell'Assemblea stessa. (art.15 Statuto)

**Presidente:** è eletto dall'Assemblea dei soci tra i suoi componenti, ha la rappresentanza legale. Nomina il Direttore su proposta della Giunta Esecutiva, convoca e presiede l'Assemblea dei soci e la Giunta Esecutiva e ne assicura il collegamento coordinandone l'attività. E' membro di diritto della Conferenza Regionale delle SdS.(art.13 Statuto)

**Direttore:** esercita anche funzioni di responsabile di zona dell'Azienda USL Toscana Centro. E' nominato dal Presidente SdS, su proposta della Giunta Esecutiva, con atto dell'Assemblea. Predisporre gli atti di programmazione e ne cura l'attuazione, assicura la programmazione e la gestione operativa delle attività, esercita la direzione amministrativa e finanziaria della SdS, con autonomia e responsabilità manageriale per il raggiungimento dei risultati assegnati. (art.17 Statuto)

**Collegio Sindacale:** nominato dall'Assemblea, composto da 3 membri regolarmente iscritti nel Registro dei Revisori Contabili di cui 1 designato dall'Azienda Sanitaria, esercita il controllo sulla regolarità contabile e finanziaria della gestione della SdS. (art.22 Statuto)

## 2.3 Organismi della Partecipazione

Attraverso tali organismi i cittadini "partecipano" alla programmazione e alle attività della Società della Salute, con un ruolo importante nell'ambito della progettazione, della vigilanza, della verifica dei risultati e dell'accesso ai dati. Il Comitato di Partecipazione e la Consulta del Terzo Settore sono coinvolti nella predisposizione della Carta dei servizi, soprattutto per quanto riguarda la definizione degli obiettivi di miglioramento.

### Comitato di partecipazione

E' formato da associazioni senza fine di lucro operanti sul territorio di competenza della SdS Mugello, rappresentativi dell'utenza, dell'associazionismo di tutela purché non erogatori diretti di prestazioni. Il Comitato di partecipazione è chiamato a fornire parere obbligatorio e/o a formulare specifiche proposte prima dell'approvazione degli atti programmatici. (art.36 Statuto)

### Consulta del Terzo Settore

E' formato dalle Associazioni, Imprese Sociali ed Enti operanti nel territorio di competenza della SdS Mugello. Nella Consulta sono rappresentate le organizzazioni di volontariato e del terzo settore che

sono presenti in maniera rilevante nel territorio e che operano in campo sociale e socio-sanitario. (art.37 Statuto)

## 2.4 Il Piano Integrato di Salute e Profilo di Salute

Il **Piano Integrato di Salute** (PIS) costituisce, sulla base della normativa regionale, l'atto fondamentale di cui si dota la SdS per la programmazione unitaria degli interventi sociali, socio-assistenziali, sociosanitari e sanitari e per il perseguimento delle finalità previste nel Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale.

Si concretizza nella definizione delle linee politiche sociali e sanitarie a livello di zona-distretto e si coordina, attraverso i suoi progetti, con gli strumenti di programmazione e d'indirizzo locali e con gli strumenti amministrativi di competenza dei Comuni nei settori che incidono sulle condizioni di benessere della popolazione. Il PIS ha durata quinquennale e si attua attraverso programmi operativi annuali che possono anche costituire aggiornamento. Uno strumento da utilizzare è il Profilo di Salute approvato con deliberazione Assemblea del Consorzio n.33 del 23/12/2015, ha lo scopo di individuare i problemi, i bisogni e le opportunità del territorio, attraverso gli strumenti della partecipazione, che costituiranno le basi e gli elementi necessari per la redazione degli aggiornamenti al PIS.

## 3. MODALITA' DI INFORMAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI

### 3.1 Come si accede al servizio

L'accesso ai servizi sociali e socio sanitari gestiti da questa SdS è disciplinato da apposito Regolamento sui servizi stessi approvato con deliberazione dell'Assemblea, consultabile sul sito [www.sdsmugello.it](http://www.sdsmugello.it) alla voce "documentazione". Possono accedere ai servizi le persone residenti nel territorio della SdS Mugello, in via prioritaria quei soggetti in condizione di povertà, con reddito limitato o situazione economica disagiata; con incapacità fisica o psichica, totale o parziale; con difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro; donne straniere in stato di gravidanza e nei sei mesi successivi al parto e cittadini stranieri con permesso umanitario di cui alla normativa vigente in materia. Inoltre sono da prevedere accessi attraverso segnalazioni e/o richieste da parte dell'Autorità Giudiziaria e del Tribunale dei Minori.

I cittadini accedono ai servizi sociali attraverso specifici punti di accesso situati presso le sedi comunali, denominati "sportello sociale/punto insieme" che assicurano al cittadino una prima accoglienza, l'ascolto dei bisogni presentati e una prima valutazione.

### 3.2 Sportello Sociale/Punto Insieme per accesso ai servizi

Lo sportello sociale di secondo livello denominato **Sportello Sociale/Punto\_Insieme**, presente in ciascun Comune di residenza, garantisce l'ascolto dei bisogni del cittadino e una prima valutazione negli orari di apertura al pubblico, definiti nell'allegato. L'operatore, attraverso un colloquio con l'utente, effettua un'analisi del bisogno, che può essere definito come semplice o complesso.

Il **bisogno semplice** si riferisce alla semplice prestazione sociale o sanitaria mentre Il **bisogno complesso** necessita di interventi socio-sanitari integrati, nel senso che per rispondere al bisogno, occorre predisporre un intervento che coinvolge diversi attori (sociali e/o sanitari) della rete dei servizi. In questo caso l'operatore dello Sportello Sociale/Punto Insieme effettua una segnalazione all'assistente sociale di riferimento.

### 3.4 Presa in carico del cittadino e personalizzazione dell'intervento

A seguito della segnalazione da parte degli Sportelli Sociali/Punti Insieme, l'assistente sociale contatta il cittadino e concorda con lo stesso un **Piano Assistenziale Individualizzato** che prevede prestazioni e/o servizi appropriati. L'Assistente Sociale trasmette alla **Commissione Territoriale Assistenza** l'istanza del cittadino corredata con la proposta del piano assistenziale. La Commissione verifica l'appropriatezza e la relativa congruità professionale ed economica. In caso di approvazione la richiesta del cittadino è trasmessa alla specifica Struttura amministrativa della SdS Mugello per l'attivazione del servi-

zio/contributo/prestazione o l'inserimento nella relativa lista di attesa. Per i bisogni complessi di carattere socio-sanitario – non autosufficienza e disabilità – il cittadino può rivolgersi anche al servizio infermieristico territoriale dell'Azienda USL Toscana Centro distribuito nei presidi sanitari di ciascun Comune del Mugello ( vedi elenco Sportelli Sociali/ Punti Insieme). La segnalazione del cittadino è valutata da parte di una specifica Commissione denominata **Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)** che definisce il **Piano Assistenziale Personalizzato (PAP)** con il cittadino stesso e individua un operatore quale responsabile del caso. Se il cittadino concorda con il PAP, il piano è trasmesso alla specifica Struttura amministrativa della SdS Mugello per l'attivazione del servizio/contributo/prestazione o l'inserimento nella relativa lista di attesa. I termini di conclusione del procedimento amministrativo comprensivo della valutazione professionale per ciascun singolo servizio/contributo/prestazione è fissato, di norma, in 70 giorni.

## 4. COSTO DEI SERVIZI

### 4.1 costi

Di norma i servizi erogati prevedono la compartecipazione da parte dell'utente al costo del servizio in base alla situazione economica rilevata dall'ISEE (Indicatore di Situazione Economica) secondo una scala di equivalenza fissata dalla legge, ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni. Il Regolamento dei servizi sociali e socio sanitari specifica, ai sensi del DPCM n. 159/2013 smi per ciascuna prestazione la tipologia di ISEE da presentare. Sono definiti annualmente dalla Giunta Esecutiva gli scaglioni ISEE per la compartecipazione degli utenti al costo del servizio prevedendo una soglia di esenzione totale o di totale contribuzione. Le Tabelle per la compartecipazione al costo dei vari servizi offerti rappresentano elementi integrativi della presente Carta e sono aggiornati, di norma, annualmente. Sono consultabili sul sito internet della SdS [www.sds mugello.it](http://www.sds mugello.it) alla voce "servizi offerti" o possono essere richieste agli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS.

## 5. SERVIZI OFFERTI

Il sistema dei servizi sociali e socio-sanitari offerti dalla SdS Mugello è stato suddiviso, per facilità di lettura da parte dell'utente, in quattro macroaree (Domiciliarità, Residenzialità, Contributi economici, Sportelli per migranti), qui di seguito elencate. Inoltre la SdS Mugello individua ogni anno, nella programmazione zonale, sulla base delle risorse disponibili, l'attivazione di specifici progetti presentati dal Terzo Settore e pubblicati sul sito della SdS.

### 5.1 Domiciliarità

I servizi relativi alla domiciliarità hanno come obiettivi promuovere, mantenere e recuperare l'autonomia personale e sociale presso il proprio domicilio per quei soggetti impossibilitati a provvedere ai propri bisogni, sostenendo il nucleo familiare portatore di carichi assistenziali e promuovendo l'unità delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche.

I servizi che ne fanno parte sono i seguenti:

#### a) Servizio di assistenza domiciliare

##### Descrizione del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare erogato tramite personale specializzato fornisce assistenza nelle varie attività della vita quotidiana al fine di mantenere l'autonomia della persona e del nucleo familiare presso il proprio domicilio, evitando ricoveri impropri in strutture residenziali e ritardando il ricorso all'istituzionalizzazione e/o favorendo il rientro al proprio domicilio in seguito a dimissioni da ospedali o istituti, compatibilmente con bisogni assistenziali.

Le attività/prestazione si identificano in prioritarie e sussidiarie e in particolare:

A) Prestazioni prioritarie:

## All.A

- Sostegno nell'igiene e cura della persona;
- Sostegno e collaborazione per il governo, l'igiene della casa e degli indumenti;
- Aiuti e interventi atti a favorire l'autosufficienza nella vita quotidiana;
- Aiuto per una corretta mobilitazione, deambulazione e utilizzo di ausili, secondo le indicazioni degli operatori sanitari competenti.

### B) Prestazioni sussidiarie:

- Accompagnamento della persona per visite mediche o altre necessità quando questi non sia in grado di recarsi da solo e non vi siano altre risorse;
- Preparazione, somministrazione e aiuto per una corretta assunzione dei pasti, nel caso in cui il bisogno non trovi risposta con risorse del volontariato o attraverso il servizio pasti a domicilio o attraverso altri soggetti della rete sociale.

### Destinatari del servizio

I cittadini residenti nel territorio della SdS Mugello, che si trovano nelle seguenti condizioni:

- persone fragili;
- anziani, adulti inabili, soli o con familiari anziani, portatori di problematiche non affrontabili diversamente;
- nuclei familiari in situazione di disagio sociale, monogenitoriali, multiproblematici, in condizioni di marginalità, isolamento e/o portatori di carichi assistenziali verso familiari conviventi.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso lo Sportello Sociale/Punto Insieme del Comune di residenza. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi al fine di offrire il servizio appropriato.

### Costo del servizio

L'Attestazione ISEE, valida ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni, deve essere ripresentata ogni anno entro il 30 aprile. La contribuzione aggiornata decorre dal 1° giugno successivo.

La mancata presentazione dell'ISEE comporta il pagamento della tariffa massima, definita annualmente dalla Giunta esecutiva della SdS

Il servizio prevede una quota di compartecipazione al costo del servizio stesso da parte dell'utente facendo riferimento:

- all'ISEE socio sanitario per anziani (che abbiano una invalidità superiore la 66%), o disabili accertati (ai sensi della L. n. 104/1992)
- all'ISEE ordinario (nucleo familiare anagrafico) per adulti disabili

La tabella per la compartecipazione al costo del servizio è consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti" o presso gli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS

## **b) Servizio pasti a domicilio**

### Descrizione del servizio

Il servizio consiste nella consegna a domicilio del pranzo, al fine di garantire al cittadino autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare, di prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e di evitare per quanto possibile la sua istituzionalizzazione.

### Attività

Il servizio è erogato, di norma, cinque giorni alla settimana dal lunedì al venerdì, con possibili interruzioni comunque programmate e comunicate in anticipo all'utente (in genere nel mese di agosto e durante le vacanze scolastiche natalizie e pasquali).

### Destinatari del servizio

Sono destinatari del servizio i cittadini residenti nel territorio della SdS Mugello.

## All.A

In particolare sono destinatari del servizio:

- Adulti in condizione di marginalità o anziani che vivono soli o in coppia o con familiari con handicap, parzialmente o totalmente non autosufficienti e/o disabili.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, ovvero presso lo Sportello Social/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi al fine di offrire il servizio appropriato.

### Costo del servizio

L'Attestazione ISEE, valida ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni, deve essere ripresentata ogni anno entro il 30 aprile. La contribuzione aggiornata decorre dal 1° giugno successivo. La mancata presentazione dell'ISEE comporta il pagamento della tariffa massima definita annualmente dalla Giunta esecutiva della SdS

Per l'accesso al Servizio è richiesta una quota di iscrizione mensile, parametrata sui pasti effettivamente consumati rispetto a 20 pasti mensili standard. La suddetta quota è indipendente dall'ISEE e si somma alla quota di compartecipazione. La tabella per la compartecipazione al costo del servizio è consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti" o presso gli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS Mugello .

E' possibile prevedere l'esonero dalla quota d'iscrizione, su proposta dell'assistente sociale, da parte della Commissione territoriale di assistenza (di norma con ISEE ordinario fino a €. 5.000,00, senza nessuna provvidenza legata allo stato di salute, in presenza di spese mediche non coperte dal SSN).

## **c) Servizio di educativa domiciliare per adulti e minori.**

### Descrizione del servizio

Il servizio assicura il sostegno educativo e di aiuto personale per il raggiungimento dell'autonomia, il miglioramento delle relazioni interpersonali o comunque per il mantenimento e/o il miglioramento delle capacità acquisite sul piano cognitivo e comportamentale, in ambito familiare e sociale.

### Attività

- aiuto nell'apprendimento cognitivo, in riferimento al percorso scolastico individuale, in accordo con la scuola;
- attività ludico ricreative come mezzo di sviluppo positivo della relazione;
- attività di accompagnamento e socializzazione finalizzata al miglioramento delle relazioni e dei comportamenti allo scopo di favorire l'autonomia personale, la conoscenza e l'inserimento nella propria comunità attraverso l'uso delle risorse presenti sul territorio;
- supporto e sostegno nelle funzioni di cura e accudimento della propria persona e nella gestione delle proprie attività e dei propri spazi;
- sostegno alle funzioni genitoriali anche attraverso l'attivazione di gruppi di famiglie;
- presenza, supporto e sostegno alla relazione genitoriale negli incontri protetti disposti dalla autorità giudiziaria in collaborazione con il servizio sociale professionale;
- aiuto al mantenimento delle competenze cognitive utili ai fini dell'integrazione sociale (leggere, scrivere, firmare, conoscere ed usare il denaro per acquisti, telefonare, leggere l'orologio etc.);
- supporto alle funzioni di cura e di relazione verso i familiari che sostengono il carico assistenziale.

Le attività suddette si svolgono per lo più presso il domicilio della persona, ma possono anche, in accordo con la famiglia e secondo quanto previsto nel piano assistenziale denominato "Progetto Educativo Personalizzato" debitamente autorizzato dalla Commissione Territoriale Assistenza, essere estese all'esterno (Biblioteche, Centri di aggregazione etc.).

All.A

#### Destinatari del servizio

Il servizio è destinato a:

- Soggetti in età compresa tra 0 e 64 anni in situazioni di disagio sociale o handicap grave, riconosciuto ai sensi della L.104/1992 e/o, in casi di complessità socio sanitaria valutata dal Servizio sociale professionale, sulla base di un progetto personalizzato concordato in sede di Unità di Valutazione Multidimensionale - UVM.

#### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, ovvero presso lo Sportello Social/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi al fine di offrire il servizio appropriato.

#### Costo del servizio

Non è prevista compartecipazione.

### **d) Servizio di integrazione scolastica per minori disabili**

#### Descrizione del servizio

Il servizio ha per obiettivo lo sviluppo della massima autonomia del minore favorendo l'inserimento scolastico, al fine di realizzare un effettivo diritto allo studio e alla piena integrazione sociale. L'intervento riguarda il sostegno assistenziale e/o socio-educativo ad integrazione dell'intervento della scuola, per il raggiungimento dell'integrazione scolastica dei disabili.

#### Attività

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- Attività di accompagnamento e socializzazione per l'inserimento nell'ambiente scolastico;
- Supporto e sostegno alla persona nella propria cura, nella gestione delle attività e degli spazi scolastici;
- Supporto negli interventi socio-educativi della scuola, in riferimento al percorso scolastico, all'interno degli obiettivi ed ai percorsi fissati nel progetto individualizzato.

Le attività si svolgeranno prevalentemente presso la scuola frequentata dal disabile, in orario scolastico, nella classe di appartenenza o in altri locali della scuola stessa, secondo le modalità e i tempi stabiliti nel piano educativo denominato "Progetto Educativo Individualizzato" concordato con tutte le professionalità coinvolte e la famiglia.

#### Destinatari del servizio

Il servizio è destinato ai minori inseriti nella scuola, residenti nei Comuni della Società della SdS Mugello in carico ai servizi socio-sanitari zonali. In particolare beneficiano dell'intervento minori o giovani accertati ai sensi della L.104/92, con priorità alle situazioni in gravità.

#### Come si accede al servizio

Di norma alla fine dell'anno scolastico, entro il mese di giugno, dovrà essere elaborato per ogni alunno disabile, certificato ai sensi della L. n.104/1992, residente nel territorio della SdS Mugello, un Progetto Educativo Individuale Multidisciplinare, per l'anno scolastico successivo, concordato con tutte le figure professionali dei servizi pubblici coinvolte (scolastiche, sanitarie, sociali e altre eventualmente competenti) e con i familiari. Il dirigente scolastico competente, entro il mese di luglio, sulla base di quanto emerso nei Progetti Educativi Individuali (PEI) e della propria dotazione organica di insegnanti di sostegno, formula la richiesta all'Ufficio competente che attraverso i servizi competenti verifica l'appropriatezza della richiesta, l'esistenza della certificazione della L. n.104/1992 e la relativa sostenibilità economica.

All.A

#### Costo del servizio

Il servizio è gratuito

### **e) Servizio affidamento familiare di minori (Centro Affidi Zonale Mugello)**

#### Descrizione del servizio

Il vigente Regolamento del sistema zonale dei servizi socio sanitari e socio assistenziali include anche le disposizioni regolamentari per il Centro Affidi Zonale Mugello.

L'affidamento familiare è un servizio che mira ad offrire ad un minore che vive una situazione temporanea di disagio nel proprio ambiente familiare l'opportunità di essere affidato a una famiglia e/o persona singola. La temporaneità d'inserimento presso altra famiglia ed il mantenimento dei rapporti con i genitori in previsione di un rientro nella famiglia d'origine, sono le caratteristiche peculiari dell'affidamento familiare. Il progetto di Affidamento ha una durata che varia sulla base delle esigenze del bambino. Per legge può avere una durata massima di 24 mesi con possibilità di rinnovo, se necessario, per i bisogni del bambino. L'Affidamento può essere "a tempo pieno" quando il minore pernotta stabilmente con la famiglia affidataria e "diurno/part-time" quando il minore trascorre alcune ore della giornata o alcuni giorni della settimana o periodi estivi o festivi, con la famiglia affidataria. Inoltre, rispetto agli ambiti di affidamento, si distinguono in affidamento "intrafamiliare" (comporta l'accoglienza di un minore da parte di parenti entro il quarto grado) e "eterofamiliare" (comporta l'accoglienza di un minore da parte di una famiglia senza vincoli di parentela con la famiglia di origine)

#### Destinatari del servizio

Il servizio è rivolto a tutti i minori e alle loro famiglie in condizioni di temporanea difficoltà residenti nel territorio della SdS Mugello. Può prendere un bambino in affidamento ogni persona, singola o in coppia, sposata o convivente, con o senza figli, senza particolari limiti di età, che sia disponibile all'accoglienza ed in grado di assicurare al bambino le cure e le relazioni affettive di cui ha bisogno e che sia valutata idonea dal Centro Affidi stesso sulla base della normativa regionale in materia.

#### Come si accede al servizio

Centro Affidi Zonale Mugello presso il Presidio socio-sanitario di Vicchio – Via Don Corsinovi n.1/2  
Tel. 055 844362 .

#### Costo del servizio

Il servizio è gratuito per chi ne usufruisce.

Per supportare la famiglia che accoglie il minore sono previsti, per sulla base delle singole specificità, un assegno di base, rimborsi ed assegni familiari. Per i minori in affidamento è prevista una copertura assicurativa.

### **f) Servizio inserimento socio-assistenziali**

#### Descrizione del servizio

Il Servizio è finalizzato all'integrazione nel contesto sociale e lavorativo di persone che presentano una condizione di svantaggio socio sanitario. L'obiettivo è quello di potenziare le capacità residue del soggetto attraverso un progressivo avvicinamento al mondo del lavoro. La durata dell'inserimento presso Enti Pubblici o Ditte private è di norma annuale, eventualmente rinnovabile.

#### Destinatari del servizio

- Soggetti in carico ai servizi socio-sanitari della zona socio-sanitaria del Mugello per i quali occorra sperimentare e conoscere le competenze sociali e relazionali all'interno di un percorso terapeutico lavorativo che li avvicini al mondo del lavoro;
- Minorenni, che abbiano assolto l'obbligo scolastico;

## All.A

- Invalidi civili;
- Portatori di handicap accertati o in corso di accertamento;
- Soggetti in condizione di svantaggio socio-sanitario.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al Servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, ovvero presso lo Sportello Sociali/Punti Insieme. Per l'inserimento socio-assistenziale il servizio sociale professionale elabora un progetto sociosanitario, concordato con la persona interessata. Il progetto è autorizzato dalla Commissione territoriale di assistenza e al momento della scadenza, può essere eventualmente rinnovato su richiesta dell'utente. Per alcuni casi può essere valutato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM).

### Costo del servizio

Il servizio non ha costi e la persona inserita può percepire, sulla base della lista di attesa, un contributo giornaliero legato alla presenza effettiva presso l'Ente o Azienda individuata.

## **g) Servizi offerti all'interno del Progetto regionale sulla non autosufficienza (“Anziano in famiglia”)**

### Descrizione del servizio

Il progetto “Anziano in famiglia” trova attuazione grazie alla Legge della Regione Toscana n.66/2008 e successive modifiche che ha istituito il Fondo Regionale per la non autosufficienza, finalizzato a realizzare una rete di servizi ed interventi capaci di rispondere ai bisogni a carattere sociosanitario e a migliorare le condizioni di vita e l'autonomia delle persone non autosufficienti ultrasessantacinquenni. Per accedere al progetto occorre produrre agli Sportelli Sociali/Punti Insieme, che rappresentano la porta di accesso al sistema, la seguente documentazione relativa all'assistito:

- scheda clinica compilata dal medico di medicina generale (medico di famiglia)
- attestazione ISEE in corso di validità, ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni. In caso la persona non sia ancora in possesso dell'attestazione ISEE, può presentare la DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica). Il PUA visionerà direttamente l'attestazione sul sito INPS e la metterà a disposizione della Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), in sede di valutazione. Nel caso l'attestazione non sia stata ancora rilasciata al momento della seduta dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), il PAP viene comunque definito e accettato, con riserva di conferma dell'accettazione stessa al momento della presentazione dell'attestazione. In questo caso il cittadino porta direttamente all'amministrativo UVM/PUA l'attestazione. In mancanza di presentazione dell'ISEE, verrà applicata la tariffa oraria massima, prevista nel caso di contribuzione, oppure non si potrà accedere ai contributi previsti dal progetto. L'interessato o il referente familiare si impegna a presentare, alla scadenza, l'attestazione ISEE e a consegnarla al responsabile del caso.

A seguito della presentazione della suddetta documentazione allo Sportello Sociale/Punto Insieme, l'anziano e/o i componenti della sua famiglia saranno convocati per la seduta dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) che definisce, attraverso il supporto di specifiche schede compilate dai professionisti di riferimento, il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP).

### Attività

- Servizio di Assistenza Domiciliare;
- Inserimento in Centri Diurni;
- Inserimenti permanenti e/o temporanei in strutture residenziali (RSA);
- Contributo economico per Assistenti Familiari.
- Assegno di cura.

All.A

#### Destinatari del servizio

- Persone ultrasessantacinquenni, residenti nel territorio della SdS Mugello, che si trovano in situazioni di complessità socio-sanitaria.

#### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atta a realizzare il servizio richiesto.

Per gli inserimenti permanenti in struttura viene utilizzato il sistema delle liste di attesa e l'inserimento avviene quando l'assistito è primo in graduatoria e si libera una quota sanitaria. La quota sanitaria è a carico del servizio sanitario nazionale, mentre per la quota sociale l'utente può richiedere la compartecipazione della SdS.

#### Costo del servizio

La compartecipazione al costo delle prestazioni viene valutata facendo riferimento all'ISEE ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni.

In particolare:

- all'ISEE socio sanitario, per anziani (che abbiano una invalidità superiore la 66%), o disabili accertati (ai sensi della L. n. 104/1992)
- all'ISEE ordinario (nucleo familiare anagrafico), per adulti disabili

L'Attestazione ISEE, valida ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni, deve essere ripresentata ogni anno alla scadenza dell'attestazione precedente e comunque entro le date stabilite nel Regolamento dei servizi sociali e socio sanitari. Anche il ricalcolo della contribuzione segue la disciplina regolamentare.

La mancata presentazione dell'ISEE comporta il pagamento della tariffa massima, definita annualmente dalla Giunta Esecutiva della SdS come previsto nel Regolamento dei servizi sociali e socio sanitari .

La tabella per la compartecipazione al costo della retta sociale è consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti"

### **h)AFA**

#### Descrizione del servizio

Il progetto "AFA" attività fisica adattata è un programma di attività per specifici stati di salute, rivolto soprattutto a persone anziane e adulte che presentano condizioni ricorrenti anche dolorose e/o riduzione delle capacità funzionali conseguenti a situazioni cliniche pregresse.

In questi casi, infatti, può essere indicata un'attività fisica svolta in gruppi guidati da istruttori, che contribuisca alla prevenzione della perdita di capacità motorie.

#### Destinatari del servizio

- Persone adulte e anziane, residenti nel territorio della SdS Mugello, su indicazione del medico di medicina generale

#### Come si accede al servizio

La persona interessata su indicazione del proprio medico chiama il numero verde 800801616, call center di Montedomini, segnalando la propria necessità e verrà ricontattata da operatori sanitari per inserirla nella sede AFA più adeguata alle sue necessità.

#### Costo del servizio

All.A

Per consentire a tutti di partecipare è richiesta una quota di € 2 ad incontro e di € 2,50 per l'attività in piscina.

### **i) Servizi offerti all'interno del Progetto “Anziano Fragile”**

#### Descrizione del servizio

Il progetto prevede le seguenti azioni svolte in convenzione con le Associazioni di volontariato, le Misericordie della zona Mugello e l'Azienda pubblica Montedomini di Firenze.

- “Welfare leggero”
- “Telesoccorso”
- “Contributi freddo”

#### Destinatari del servizio

Il progetto è rivolto alle persone anziane ultrasessantacinquenni individuate dai servizi sociali sulla base di un piano individuale di assistenza secondo i criteri contenuti nella normativa regionale e nel Piano Integrato di Salute, in particolare anziani soli o in coppia ma in condizioni di fragilità sia per la mancata presenza di familiari di riferimento, sia per isolamento geografico o per problemi di mobilità.

#### Attività

- **Welfare leggero:** le Associazioni si impegnano a svolgere attività di compagnia e di supporto amicale attraverso interventi svolti presso il domicilio dell'utente quali:
  - acquisto di generi di consumo o di prima necessità;
  - piccole spese quotidiane;
  - aiuto alla persona per lo svolgimento di compiti domestici semplici;
  - accompagnamento per uscite esterne in paese oppure semplici passeggiate.
- **Telesoccorso:** si attua attraverso l'installazione, da parte di Montedomini, di dispositivi tecnologici di 1° o di 2° livello scelti in base sia alla valutazione effettuata dal Medico di Medicina generale sulle condizioni psico-fisiche dell'utente e riportate sulla scheda tecnica, che alle valutazioni dei tecnici di Montedomini delle condizioni ambientali tecnologiche. La gestione delle segnalazioni di emergenza, inviate dall'utenza alla centrale operativa, avviene tramite appositi dispositivi segnalatori che consistono in un apparecchio combinatore telefonico collegato al telefono di casa, munito di pulsante di emergenza che permette l'esercizio di procedure di controllo attraverso il contatto in vivavoce con l'utente, per verificare la tipologia del problema, e l'attivazione, se opportuna dei presidi deputati alla gestione delle emergenze quali: il 118, i vigili del fuoco.
- **Contributi freddo:** Il servizio sociale individua all'interno della Commissione territoriale di assistenza gravi situazioni di disagio legato al riscaldamento dell'abitazione nel periodo invernale dei soggetti anziani ultrasessantacinquenni. In particolare anziani soli o in coppia ma in condizioni di fragilità sia per la mancata presenza di familiari di riferimento, sia per isolamento geografico o per problemi di mobilità e con ISEE ordinario fino a €. 5.000,00. I contributi saranno erogati all'utente stesso previa presentazione di apposita documentazione relativa alla spesa.

#### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, ovvero presso lo Sportello Social/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi al fine di offrire il servizio appropriato. Per le attività di welfare leggero gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atta a realizzare il servizio richiesto. Per il Telesoccorso l'operatore provvederà ad informare l'utente circa le caratteristiche del servizio e ad indirizzarlo, previa consegna di scheda di segnalazione, al MMG per la compilazione. Munito di scheda medica l'interessato presenta domanda all'assistente sociale di riferimento che valutata l'op-

portunità del servizio, Per l'attivazione di entrambi i servizi è necessaria l'autorizzazione della Commissione territoriale di assistenza.

#### Modalità di compartecipazione

Per il solo servizio di telesoccorso è prevista una quota mensile di accesso al servizio stabilita annualmente dalla Giunta Esecutiva.

### **5.2 Residenza**

Nei casi dove non è possibile mantenere l'utente a domicilio si ricorre a strutture residenziali o semiresidenziali. Tali strutture, hanno lo scopo di svolgere una funzione socio-educativa e socio assistenziale sul singolo individuo, mirata a recuperare/mantenere le capacità residue e migliorare il livello inter-relazionale, d'inserimento sociale e di autonomia personale, alleggerendo il carico assistenziale che grava sulla rete familiare.

I servizi che ne fanno parte sono i seguenti:

#### **a) Servizi semiresidenziali per anziani e disabili**

##### Descrizione del servizio

Il servizio si occupa dell'inserimento in Centri semiresidenziali di anziani parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti e di cittadini disabili.

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale che offre un qualificato riferimento assistenziale, educativo e relazionale in grado di garantire una risposta al bisogno sociosanitario dell'utente.

Sono previste tre tipologie di Centri Diurni:

- Centri Diurni per anziani parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti;
- Centri Diurni per persone adulte o anziane affette da disturbi neuro – cognitivi;
- Centri diurni per disabili.

Per l'accesso a tali strutture è prevista la possibilità di un servizio di trasporto collettivo.

Ogni Centro diurno ha un proprio Regolamento incluso nel Regolamento del sistema zonale dei servizi socio sanitari e socio assistenziali e una Carta dei Servizi consultabile sul sito della SdS alla voce "documentazione".

##### Destinatari del servizio

- Cittadini adulti con disabilità accertata ai sensi della L. n.104/92;
- Ultrasessantacinquenni parzialmente non autosufficienti o non autosufficienti residenti nel territorio della SdS Mugello.

##### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

L'utente accede alle prestazioni semiresidenziali attraverso il percorso indicato dalla normativa regionale sulla non autosufficienza (progetto "Anziano in famiglia")

##### Costo del servizio

L'Attestazione ISEE, valida ai sensi del DPCM n.159/2013 e successive modifiche e integrazioni, deve essere ripresentata ogni anno alla scadenza dell'attestazione precedente e comunque entro le date stabilite nel Regolamento dei servizi sociali e socio sanitari. Anche il ricalcolo della contribuzione segue la disciplina regolamentare.

La mancata presentazione dell'ISEE comporta il pagamento della tariffa massima, definita annualmente dalla Giunta Esecutiva della SdS, come previsto nel Regolamento dei servizi sociali e socio sanitari.

## All.A

Il servizio presso i Centri le Cento Primavere di Dicomano e San Giuseppe di Ronta prevede una quota di accesso giornaliera sulla base dell'effettiva presenza e anche una quota di compartecipazione al costo della retta alberghiera, facendo riferimento:

- all'ISEE socio sanitario, per anziani (che abbiano una invalidità superiore la 66%), o disabili accertati (ai sensi della L. n. 104/1992)
- all'ISEE ordinario (nucleo familiare anagrafico), per adulti disabili

La tabella per la compartecipazione al costo della retta è consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti" o presso gli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS

Per la frequenza ai Centri diurni per disabili (Centro di socializzazione di Borgo San Lorenzo, Arlecchino di Marradi, il Centro C.A.S.A di S. Agata e il Centro S. Elisabetta di Scarperia e San Piero) la quota di compartecipazione non è prevista.

E' richiesta invece una quota fissa mensile per il trasporto sociale, indipendentemente dall'ISEE, con possibilità di esonero dal pagamento della stessa, su proposta dell'assistente sociale (e autorizzata dalla Commissione territoriale di assistenza) con un ISEE la cui soglia è individuata annualmente dalla Giunta Esecutiva, come previsto dal regolamento dei servizi sociali e socio sanitari, nella tabella per la compartecipazione al costo dei servizi, consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti" o presso gli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS

La quota comprende il viaggio di andata e ritorno per n. 21 giorni al mese (media dei giorni dal lunedì al venerdì per ogni mese), commisurata ai giorni di effettiva apertura del centro e dunque sottraendo le giornate di chiusura del servizio. Per il servizio di sola andata o solo ritorno è prevista una quota ridotta. Nel caso il progetto individualizzato preveda una frequenza inferiore a tre giorni settimanali e quindi al massimo di 10 giorni al mese si prevede una quota di accesso al servizio mensile ridotta, rapportata al numero degli accessi settimanali autorizzati.

Per il servizio mensa, è prevista una quota fissa per ogni pasto effettivamente consumato, con possibilità di esonero dal pagamento della stessa su proposta dell'assistente sociale, (e autorizzata dalla Commissione territoriale di assistenza) con un ISEE la cui soglia è individuata annualmente dalla Giunta Esecutiva, come previsto dal regolamento dei servizi sociali e socio sanitari, nella tabella per la compartecipazione al costo dei servizi, consultabile sul sito internet della SdS alla voce "servizi offerti" o presso gli Sportelli Sociali/Punti Insieme dei Comuni della SdS.

### **b) Servizi residenziali per persone a rischio sociale e/o in condizioni di disagio (Residenza assistita RA)**

#### Descrizione del servizio

Il servizio prevede l'inserimento in strutture residenziali, per autosufficienti ma a rischio sociale e/o in condizioni di disagio, autorizzate ai sensi della normativa vigente e presenti sul territorio. La finalità del servizio è salvaguardare l'incolumità e i bisogni residenziali del soggetto fragile in condizioni di rischio sociale e che necessita di una collocazione abitativa protetta, sulla base dell'appropriatezza della risposta al bisogno valutato. L'inserimento è subordinato alla disponibilità delle risorse economiche, a un percorso valutativo e alla definizione di un progetto individuale concordato con la persona o con il tutore/curatore/amministratore.

#### Destinatari del servizio

Soggetti fragili residenti, così individuati:

- ★ Anziano solo;
- ★ Soggetto adulto in condizioni di rischio/emarginazione sociale;
- ★ Soggetti con problematiche sociosanitarie non in condizioni di gravità.

Tali soggetti devono essere senza figli o risorse o rete parentale in grado di far fronte al bisogno abitativo protetto.

#### Come si accede al servizio

All.A

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

#### Costo del servizio

Per il pagamento della retta della struttura valgono le regole relative per la retta sociale in RSA.

### **c) Servizi residenziali e semiresidenziali per minori e mamme con bambini**

#### Descrizione del servizio

Il servizio si occupa dell'inserimento in una struttura residenziale o semiresidenziale di minori, di minori stranieri accompagnati o madri con bambini che si trovano sprovvisti di ambiente familiare idoneo e per i quali non siano percorribili altre soluzioni alternative.

L'inserimento è possibile nei seguenti casi:

- Specifica disposizione da parte della Autorità giudiziaria;
- Specifica progettazione da parte del Servizio sociale o in sede di Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) nel caso di presenza di più servizi, in accordo con la famiglia e sentito il minore se maggiore di anni 14.

#### Destinatari del servizio

★Minori e giovani dagli 0 ai 18 anni, limite superabile con disposto del Tribunale per i soggetti fino al 21° anno di età;

★Mamme con bambini.

#### Come si accede al servizio

Il servizio sociale professionale, elabora il progetto individuale, singolarmente o in collaborazione con l'Unità di Valutazione Multidimensionale - UVM. Nel progetto sono individuate le problematiche, i bisogni che motivano l'inserimento in struttura e gli obiettivi di tale inserimento. Contestualmente viene valutata dal servizio la disponibilità delle risorse finanziarie e il progetto deve essere autorizzato dalla Commissione territoriale di assistenza, previa valutazione della struttura amministrativa competente.

#### Costo del servizio

Il servizio è gratuito. Nel progetto educativo individualizzato possono essere individuati alcuni interventi a carico della famiglia.

### **d) Servizio di pronta accoglienza minori**

#### Descrizione del servizio

Il servizio di pronta accoglienza presuppone un atto scritto da parte dell'Autorità giudiziaria, delle Forze dell'Ordine o del Servizio sociale professionale che richieda l'ingresso immediato di un minore in una struttura residenziale.

#### Destinatari del servizio

Minori e giovani dagli 0 ai 18 anni, limite superabile disposto dal Tribunale per i minori fino al 21° anno di età, che si trovano in situazioni di emergenza e per i quali non siano percorribili altre soluzioni alternative.

#### Come si accede al servizio

Le ammissioni avvengono su richiesta:

- delle forze dell'ordine, previa consegna del verbale di accompagnamento;

All.A

- del Tribunale per i Minorenni con decreto che preveda l'ingresso immediato;
- del servizio sociale professionale con relazione motivata.

#### Costo del servizio

Il servizio è gratuito

### **e) Servizio di presa in carico minori stranieri non accompagnati**

#### Descrizione del servizio

Il servizio si occupa dell'intervento nei confronti di minori stranieri non accompagnati presenti nel territorio dei Comuni afferenti alla SdS Mugello. Il servizio ha per obiettivo la protezione immediata del minore, la successiva tutela e l'attivazione delle previste procedure di segnalazione ai competenti organi.

#### Destinatari

Minori stranieri non accompagnati di età da zero ai 18 anni che non hanno cittadinanza italiana o di altri Stati dell'Unione europea e che non hanno presentato domanda di asilo, i quali si trovano, per qualsiasi causa, nel territorio dello Stato privi di assistenza e tutela da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili. Possono essere segnalati dalle Forze dell'Ordine e/o da privati e associazioni.

#### Come si accede al servizio

Nei casi in cui il servizio sociale professionale venga a conoscenza della presenza di un minore privo totalmente di ambiente familiare, di assistenza e rappresentanza da parte dei genitori o di altri adulti per loro legalmente responsabili in base alle leggi vigenti nell'ordinamento italiano e fino a quando non ne assuma effettivamente la custodia un adulto per essi responsabile, dispone e procede all'inserimento immediato, dopo avere ricevuto autorizzazione per le vie brevi da parte del responsabile della struttura amministrativa competente, in un Centro di Pronto Accoglienza. Lo stato del minore, privo sul territorio italiano di figure genitoriali, quindi in un presumibile stato di abbandono, viene segnalato contestualmente all'inserimento in struttura:

- alla Procura presso il Tribunale per i minorenni di Firenze
- al Giudice tutelare presso il Tribunale di Firenze.
- Alla Direzione generale dell'immigrazione e delle politiche di integrazione presso il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, attraverso specifica modulistica

#### Costo del servizio

Il servizio è gratuito per l'utente in quanto a totale carico della SdS

### **5.3 Contributi economici**

Questo servizio permette di accedere agli interventi e/o benefici di carattere economico, in favore di cittadini italiani o stranieri residenti nel territorio di questa SdS in condizioni di emarginazione sociale, difficoltà sanitarie, o altre difficoltà che impediscano il raggiungimento e l'assolvimento di bisogni primari o per cittadini che si trovino in condizioni di bisogno indifferibile e di emergenza.

Gli interventi che ne fanno parte sono i seguenti:

#### **a) Misure di contrasto alla povertà e sostegno del reddito**

Il servizio sociale interviene attivando misure di contrasto alla povertà e di sostegno al reddito. Tali misure sono erogabili sotto forma di beni, servizi o benefici economici, secondo le normative ed i regola-

## All.A

menti vigenti, al fine di garantire un livello minimo di sostegno al reddito e favorire il permanere nel proprio ambiente di vita. I beni, i servizi o i benefici economici sono concordati con la persona nell'ambito del progetto individuale.

Gli interventi e/o contributi economici possono essere ordinari o straordinari.

### Benefici economici ordinari:

Si tratta di benefici economici erogati al fine di assicurare alla persona o al nucleo familiare un sostegno al reddito congruo finalizzato al soddisfacimento dei bisogni primari per i quali non esistano altre provvidenze specifiche utilizzabili.

### Benefici economici straordinari:

Si tratta di benefici economici una tantum nei confronti delle persone o nuclei familiari che presentino bisogni di carattere eccezionale e/o contingente.

I benefici possono essere erogati attraverso due modalità ovvero mediante la corresponsione di una cifra in denaro oppure, qualora sia accertata l'incapacità del richiedente a gestire autonomamente il proprio reddito o in altre occasioni valutate in sede di progetto individuale, l'assegno potrà essere sostituito del tutto o in parte, temporaneamente o definitivamente attraverso le procedure previste nel Regolamento dei servizi socio sanitari e socio assistenziali

- l'identificazione di un beneficiario diverso dal richiedente;
- il pagamento da parte di questa SdS di fatture e conti a carico dell'utente

### Destinatari

Singoli soggetti o nuclei come di seguito specificato residenti nel territorio della SdS Mugello:

- Nuclei e/o persone fragili in condizione di emarginazione sociale con problematiche sociali e socio sanitarie che si trovino in assenza totale di reddito (per disoccupazione, inabilità lavorativa ecc.) per motivi contingenti documentati, sui quali non intervengano altre specifiche provvidenze, né siano attivabili altre risorse;
- Anziani soli o in coppia senza figli né supporto parentale con precarietà di reddito;
- Nucleo monogenitoriale con figli e nuclei numerosi in condizione di precarietà economica;
- Nucleo con presenza di componenti disabili in condizioni di precarietà economica che necessitano di prestazioni le cui spese rimangono a loro carico.

Potranno considerarsi destinatari anche i soggetti non residenti, occasionalmente presenti o dimoranti o di passaggio come previsto dalla normativa regionale.

Per i non residenti gli interventi vengono attivati solo se di emergenza e non differibili.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

### **b) Intervento economico indifferibile**

Per intervento economico indifferibile si intende l'erogazione di contributi o beni in via immediata per persone dimoranti o di passaggio da attivarsi anche attraverso rapporti convenzionali con associazioni di volontariato del territorio della SdS Mugello, per garantire la necessaria tempestività degli interventi. Nel caso in cui sia necessaria una valutazione di urgenza da parte del servizio sociale professionale, vengono attivati i servizi sociali territoriali previsti (PUA, sportelli sociali, operatore di strada).

### **c) Emergenze abitative**

Il servizio sociale interviene per supportare soggetti fragili con problematiche di emergenze abitative, salvaguardandone l'incolumità e i bisogni primari.

Le risorse da utilizzare possono essere costituite da:

## All.A

- Accoglienza temporanea in situazioni di assoluta emergenza in luoghi individuati tra le risorse comunitarie o reperiti nel territorio, secondo gli specifici regolamenti eventualmente esistenti nei luoghi di accoglienza;
- Trasferimenti monetari, erogati nei limiti delle risorse destinate, utilizzate per:
  - contribuire a sanare morosità pregressa per debiti contenuti e limitati nel tempo e rispetto ai quali l'intervento possa essere risolutivo o comunque rilevante nell'affrontare la situazione di emergenza;
  - contribuire a sostenere le spese per l'eventuale accoglienza temporanea in emergenza;
  - contribuire a sostenere cauzioni e/o caparre in caso di nuovi alloggi.

### Destinatari

Singoli soggetti o nuclei come di seguito specificati residenti nel territorio della SdS Mugello:

- Nuclei familiari con figli minori e in particolare nuclei monogenitoriali con assoluta mancanza di reddito per motivazioni comprovate;
- Disabili con handicap grave o Invalidità civile al 100%;
- Anziani non autosufficienti,
- Anziani soli, senza figli né rete parentale;
- Soggetti con complesse problematiche sociosanitarie, in condizioni di emarginazione sociale, senza risorse.

I soggetti in tali condizioni devono sottoscrivere di aver già messo in atto tutte le possibili azioni per fronteggiare il problema e di non avere altre risorse nella rete amicale, familiare, comunitaria in grado di fornire un supporto economico o, in caso di emergenza abitativa, una ospitalità anche temporanea e da attivare nel processo di aiuto, comprese tutte le risorse possibili in ambito extrazonale.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

### **d) Esoneri scolastici ed educativi**

Il servizio sociale interviene attraverso l'esenzione del pagamento dei servizi scolastici (mensa e trasporto) e dalle attività estive per minori organizzate o comunque patrociniate dall'Ente locale, al fine di sostenere il diritto allo studio e la tutela dei minori assicurandone il pieno inserimento scolastico e supportando il nucleo familiare con assenze o carenze di reddito.

### Destinatari

Singoli soggetti o nuclei come di seguito specificati residenti nel territorio della SdS Mugello:

- Nuclei e/o persone fragili in condizione di emarginazione sociale con problematiche sociali e sociosanitarie che si trovino in assenza totale di reddito (per disoccupazione, inabilità lavorativa ecc.) per motivi contingenti documentati, sui quali non intervengano altre specifiche provvidenze, né siano attivabili altre risorse;
- Nucleo monogenitoriale con figli e nuclei numerosi in condizione di precarietà economica;
- ★ Nucleo con presenza di componenti disabili in condizioni di precarietà economica che necessitino di prestazioni le cui spese rimangono a loro carico.

### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme.

Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

#### **e) Contributo per servizio trasporti sociali**

Il contributo economico per il trasporto sociale è finalizzato a sostenere le spese destinate al trasporto, da parte delle Associazioni accreditate del territorio, di cittadini portatori di difficoltà fisica e/o disagio sociale, con precarietà di reddito, impossibilitati ad accedere ad altri tipi di servizi pubblici di trasporto e privi di familiari in grado di provvedere al bisogno, che necessitano di essere accompagnati dal proprio domicilio presso luoghi di terapia, cure, controlli medici.

#### Destinatari del servizio

Possono beneficiare del contributo per il servizio di trasporto sociale i cittadini residenti nei Comuni facenti parte del territorio della SdS Mugello che ne facciano richiesta, trovandosi in una delle condizioni sotto elencate:

- Adulti invalidi accertati (o che abbiano presentato richiesta di riconoscimento di invalidità civile);
- Minori seguiti congiuntamente dai Servizi sociali e sanitari territoriali, provvisti di idonea relazione sanitaria,
- Anziani in condizione di fragilità (documentata da certificazione medica) o con un elevato livello di gravità, secondo gli accertamenti di legge;
- Adulti in difficoltà seguiti dai servizi sociali e sanitari territoriali, provvisti di idonea certificazione sanitaria.

#### Come si accede al servizio

La persona interessata presenta la propria condizione di bisogno al servizio sociale professionale presso il Comune di residenza, secondo l'organizzazione territoriale degli Sportelli Sociali/Punti Insieme. Successivamente gli operatori provvederanno ad attivare la rete di interventi atti a realizzare il servizio richiesto.

### **5.4 Altri Progetti**

Oltre ai servizi sopradescritti sono previsti progetti regionali: Vita Indipendente e Fondo non auto sufficienza gravissime disabilità e altri progetti della SdS Mugello che vengono inseriti nella specifica programmazione di Zona - Piano di Zona e Piano di Inclusione Zonale:

- Sportelli per migranti
- Agenzia Casa
- Laboratorio Spazio
- Sostegno alle persone nei casi di abuso e maltrattamento
- Operatore territoriale
- Extra moenia: al di là del muro

Potranno essere presenti nella programmazione sociale e socio sanitaria altri progetti sulla base delle indicazioni del Profilo di Salute e delle relative e conseguenti progettualità da parte del Terzo Settore

### **5.5 Liste di attesa**

Per alcuni servizi sono previste liste di attesa (progetto anziano in famiglia, educativa domiciliare ecc.) come previsto dal vigente regolamento del sistema zonale di accesso ai servizi approvato con deliberazione Assemblea SdS n.21/2015. Lo scorrimento della lista di attesa è basato sul turnover e d è subordinato alla disponibilità delle risorse economiche necessarie.

## **6. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI**

## 6.1 Qualità dei servizi

Questa parte è dedicata agli obiettivi di qualità che la Società della Salute del Mugello intende perseguire. Vengono pertanto indicati determinati fattori di qualità che la SdS Mugello ha ritenuto utili al fine di fornire un servizio efficace ed efficiente rispetto ai bisogni del cittadino.

Gli indicatori di qualità sono parametri che registrano un certo fenomeno, lo standard da raggiungere è un valore atteso per un certo indicatore: può essere visto anche come l'obiettivo che concretamente l'Ente si prefigge di raggiungere in relazione a un determinato fattore di qualità.

### a) Aspetti relazionali

Tutti gli operatori devono mantenere un comportamento improntato alla gentilezza, cortesia, rispetto e disponibilità nei confronti del cittadino utente.

#### Indicatore di qualità

- Soddisfazione degli utenti sulla cortesia e disponibilità degli operatori

#### Standard da raggiungere

- Rilevazione del numero delle segnalazioni/reclami ricevuti relativi a questo aspetto e suo decremento nel tempo di circa il 10% annuo.

### b) Informazione

Ogni cittadino ha diritto di ricevere informazioni sui servizi sociali e socio sanitari offerti dalla SdS Mugello, pertanto la stessa si impegna a offrire informazioni chiare e comprensibili sui servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

#### Indicatori di qualità

- Presenza e apertura degli Sportelli Amministrativi Sociali in ogni Comune della SdS per l'informazione sui servizi;
- Possibilità di consultare la Carta dei Servizi della SdS Mugello e delle Carte dei Servizi gestiti da terzi per conto della SdS stessa sul sito ufficiale della SdS Mugello alla voce "servizi offerti";
- Predisposizione del monitoraggio annuale sui servizi avviati, su quelli in corso e sulle altre attività svolte, da inviare ad ogni Comune del territorio della SdS Mugello al fine di integrare i servizi territoriali;
- Pubblicità dei punti di informazione (Sportelli amministrativi Sociali presso i Comuni) sul sito della SdS Mugello e sulla Carta dei Servizi;
- Informazioni aggiornate sui servizi, attività e progetti pubblicati sul sito ufficiale della SdS Mugello

#### Standard da raggiungere

- Attivazione al 100% di ogni azione per ognuno degli indicatori sopracitati.

### c) Tempi e accessibilità ai servizi

Garantire l'accesso ai servizi indicando con chiarezza i criteri, le modalità e i tempi massimi di erogazione degli stessi.

#### Indicatori di qualità

- Presenza e apertura degli Sportelli Sociali/Punti Insieme in ogni Comune della SdS Mugello;
- Possibilità di consultare la carta dei servizi sul sito istituzionale della SdS Mugello
- Presenza di un Regolamento unico dei servizi sociali e socio- sanitari valido per tutti i Comuni della SdS;
- Presenza di specifica modulistica per la richiesta di erogazione del servizio;
- Comunicazione immediata all'utente circa eventuali modifiche delle prestazioni;
- Tempi certi nell'erogazione dei servizi o nell'inserimento nella lista di attesa nel rispetto della normativa nazionale e regionale e dei regolamenti SdS;
- Comunicazione della posizione nella lista di attesa all'utente, previa sua specifica richiesta, con eventuale invio.

All.A

Standard da raggiungere

- Attivazione di ogni azione per ognuno degli indicatori sopracitati.

**d) Rispetto della privacy**

La Società della Salute del Mugello si impegna a garantire la riservatezza del cittadino che richiede il Servizio sia da parte dell'Unità Funzionale Sociale che dei servizi amministrativi, come previsto nel Regolamento di protezione dei dati personali, sensibili, giudiziari e di rilevante interesse pubblico di questa SdS e relative schede identificative di cui alla deliberazione dell'Assemblea n. 9/2012

Indicatori di qualità

- Presenza di procedure per la tutela della privacy.

Standard da raggiungere

★ Tutti i dati saranno trattati in forma anonima e non saranno divulgate informazioni sensibili, se non su specifica richiesta scritta dell'utente, in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs n° 196 del 30/06/2003 “ codice in materia di protezione dei dati personali” e in materia di trasparenza.

**e) Procedure di segnalazione/reclamo**

Garantire la possibilità a tutti i cittadini di effettuare segnalazioni /reclami, la cui analisi sarà utilizzata per migliorare la qualità dei servizi.

Indicatori di qualità

- Possibilità di trasmettere le segnalazioni/reclami direttamente sul Sito ufficiale della SdS o per posta direttamente alla sede della SdS stessa..

Standard da raggiungere

- Risposte al 100% degli utenti entro 30 giorni dalla segnalazione/reclamo.

**f) Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

Vengono effettuati indagini mirate sulla soddisfazione dell'utenza dei servizi di competenza SdS Mugello e/o dei servizi gestiti da terzi in appalto. I risultati vengono pubblicati sul sito istituzionali della SdS Mugello.

Indicatori di qualità

- Indagini sulla soddisfazione dell'utenza;
- Monitoraggio delle segnalazioni/reclami dei servizi oggetto di indagine

Standard da raggiungere

- Pubblicizzazione dei risultati scaturiti dalle indagini della soddisfazione dell'utenza e dall'analisi delle segnalazioni/reclami.

## 7. TUTELA DEL CITTADINO

### 7.1 reclami e segnalazioni del cittadino

I cittadini, le istituzioni, le associazioni di volontariato e le organizzazioni del privato sociale che si occupano della tutela dei cittadini, presenti sul territorio della SdS Mugello, possono presentare un reclamo in ordine al non rispetto dei fattori di qualità dei servizi offerti, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati. Le segnalazioni/reclami possono essere inviate direttamente dal sito della SdS Mugello [www.sdsmugello.it](http://www.sdsmugello.it) sotto la voce “**segnalazione del cittadino**” posta sulla home page del sito stesso. Inoltre le segnalazioni/reclami possono essere presentati personalmente dal cittadino e inviati dallo stesso tramite posta alla sede della SdS Mugello all'indirizzo **Via Palmiro Togliatti 29 Borgo San Lorenzo**..

La SdS Mugello garantisce una risposta in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione della segnalazione.

## 7.2 accesso civico

Chiunque ha il diritto – ai sensi del D. l.vo n. 33/2013 e s.m.i. – di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalla pubblica amministrazione, senza addurre alcuna motivazione nel rispetto dei limiti relativi alla tutela degli interessi giuridicamente rilevanti. Il modulo di richiesta è presente sul sito istituzionale della SdS Mugello sotto la voce “accesso civico” e deve essere presentato presso la Segreteria della SdS Mugello che lo trasmetterà al responsabile dell’ufficio competente.

## 8. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL’UTENZA

### 8.1 soddisfazione dell’utente

La misurazione della qualità dei servizi, così come percepita dagli utenti, è una funzione ormai fondamentale e strategica, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, in un’ottica di riprogettazione, dunque di miglioramento della performance.

Uno degli strumenti più utilizzati per la misurazione del grado di qualità percepita da parte dei destinatari di un servizio è l’indagine di soddisfazione dell’utente che offre spunti di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi erogati e per una eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base del feedback che essa fornisce. Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, consente all’Ente di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandolo a relazionarsi con i propri utenti. Saranno effettuate, come già precedentemente eseguite, indagini mirate sulla soddisfazione dell’utenza dei servizi di competenza SdS Mugello e/o dei servizi gestiti da terzi in appalto. I risultati vengono pubblicati sul sito istituzionali della SdS Mugello.

### ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

- Allegato 1 elenco Sportelli Sociali/ Punti Insieme, reperibile sul sito SdS Mugello all’indirizzo:  
<http://www.sdsmugello.it/data/info/5774db02-elenco%20punto%20insieme.pdf>
- Allegato 2 elenco Strutture per anziani, adulti e minori sul territorio del Mugello, reperibile sul sito SdS Mugello all’indirizzo:  
<http://www.sdsmugello.it/data/info/Elenco%20rsa%20e%20minori.pdf>