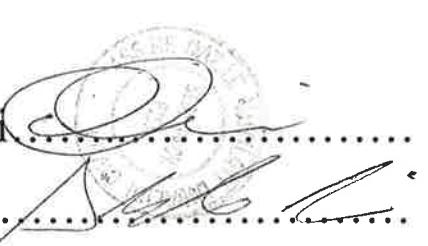


*Carta dei Servizi*





*Carta dei Servizi Centro Diurno Anmic, “L’Amico è”*

Il Rappresentante Legale Annalisa Cecchetti.....

Il Coordinatore Progetto Alessandro Lelli.....

## **La Sede**

*Il Centro Diurno, “L’Amico è” si trova a Pisa in via Dei Sepolcri n.4, adiacente alla Sede Anmic.*

*Telefono Segreteria: 050/9711533 Fax: 050/3161247*

*E-mail Segreteria : [anmicpisa@gmail.com](mailto:anmicpisa@gmail.com)*

*E-mail Servizi Educativi: [centro.anmic@gmail.com](mailto:centro.anmic@gmail.com)*

*Telefono Servizi Educativi: 3884288573*

*La Carta Servizi viene pubblicata presso la Sede Anmic e presso le sedi del Centro Diurno, affinché ne possano acquisire conoscenza tutti gli ospiti, il personale dipendente e quant’altri ne abbiano interesse. La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni qualvolta se ne presenti la necessità.*



## Indice

1. Presentazione, cosa è la Carta dei Servizi.....	4
2. Breve inquadramento storico di Anmic.....	5
3. Progetto della struttura .....	6
4. Anmic opera con le seguenti modalità – MISSION-.....	7
5. Principi fondamentali dell’Attività.....	8
6. La composizione e le modalità di corresponsione della retta.....	9
7. Utenza.....	9
8. Spazi.....	10
9. Caratteristiche delle prestazioni.....	10
10. Programmazione e Macro-aree di attività.....	11
11. Progetto Personalizzato.....	12
12. Assetto educativo interno.....	14
13. Metodologia di lavoro.....	15
14. Organizzazione del Servizio – Orari e tempi di erogazione.....	15
14.1 Giornata tipo.....	16
15. Procedure amministrative per la presa in carico – Modalità di accesso.....	16
16 .Fasi di inserimento.....	18
16.1 Ammissione.....	18
16.2 Dimissioni.....	18
17.Valutazione della qualità del servizio da parte di ospiti, familiari e terzi.....	19
18.Reclami.....	19
19. Validità della carta servizi.....	20



## - Presentazione

### 1. Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative al Centro Diurno “L’Amico è” in una logica di trasparenza e in ottemperanza alle normative vigenti. Il documento nasce, inoltre, dall’esigenza di instaurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra l’ente erogatore del servizio e gli utenti che ne usufruiscono, dando a questi ultimi informazioni puntuale sui servizi offerti e una chiara visione dei propri diritti. Perseguita la volontà di instaurare un rapporto trasparente e cordiale, in funzione di una gestione sempre più efficiente ed efficace, proponiamo questa Carta dei Servizi, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l’adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi in convenzione con gli enti pubblici. Il documento fornisce informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità allo scopo di garantire efficienza, sensibilità e massima cura verso le esigenze dei nostri ospiti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- 1) Enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale di riferimento;
- 2) Presentare il C.D. e i servizi che offre ai cittadini;
- 3) Informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- 4) Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- 5) Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.



## - 2. Breve inquadramento storico di Anmic Pisa

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (Anmic) è l'Ente morale che per legge (decreto del Presidente della Repubblica 23/12/78), ha la rappresentanza legale ed il compito di tutelare in Italia i diritti delle persone con disabilità. Da oltre 60 anni vigila sulle amministrazioni pubbliche per impegnarle ad attuare il rispetto degli obblighi di legge nei loro confronti ed ha contribuito all'emanazione di tutta la legislazione di tutela delle persone con disabilità. E' presente su tutto il territorio nazionale con 104 sedi nelle province e conta oltre 135.000 iscritti. E' Associazione di promozione sociale ed è recentemente entrata a far parte del Forum del Terzo Settore. Compone il Comitato tecnico scientifico presso il Ministero. Ha medici di categoria presenti nelle commissioni per l'accertamento dell'invalidità civile Asl e Inps.

La sede Anmic di Pisa conta circa 1500 iscritti, e ha 5 medici nelle Commissioni per il riconoscimento dell'invalidità civile. La specificità della Sede Pisana è che da oltre 20 anni gestisce un Servizio Semiresidenziale che ospita 18 disabili adulti con limitazioni funzionali di natura medio-grave a carattere fisico, sensoriale e intellettivo (L.104/92 Com. 3 Art.3) in convenzione con la SdS Zona Pisana. Il Centro Diurno si pone l'obiettivo di offrire un sostegno alle famiglie predisponendo programmi di cura che consentano di mantenere e rafforzare autonomie nella persona disabile e dunque un buon livello di qualità di vita.

L'associazione è, inoltre, titolare di un progetto per laboratori di autonomia ex Legge 112/2016 (Co-Living), finanziato dalla Regione Toscana, in cui sono attualmente inseriti 6 disabili adulti, i quali stanno sperimentando periodi di soggiorno distanti dal proprio nucleo familiare, in un immobile nelle disponibilità di Anmic, per abituarsi ad una futura coabitazione assistita, allontanando la possibilità di una istituzionalizzazione.



### - 3. Progetto della Struttura

L'Anmic attraverso la sua esperienza maturata in anni di gestione del Centro Diurno per soggetti disabili e, date le molteplici attività di supporto al mondo della disabilità, anche grazie allo scambio continuo con i Servizi Sociali del territorio, si propone di svolgere attività di natura semiresidenziale attraverso "L'Amico è", un Servizio a carattere diurno che si connota come un'unità di offerta per disabili gravi (L.104/92 comm. 3 art. 3) con età superiore ai 18 anni, fatto salvo eccezioni specificamente disciplinate dalla normativa regionale, che necessitino di un supporto educativo/riabilitativo ed assistenziale personalizzato. Il contesto territoriale individuato per la collocazione del C.D. è stato scelto appositamente, poiché corrispondete a criteri utili, al fine di favorire l'inclusione sociale dei suoi ospiti.

Anmic, dunque, fornisce un servizio in grado di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite delle persone assistite dando risposte alle loro necessità, misurandosi continuamente con i loro bisogni, in modo da offrire sollievo anche ai familiari, conferendo loro la certezza che i propri cari siano costantemente assistiti con attenzione e cura.

### - 4. Anmic opera con le seguenti finalità - Mission

- Superare l'istituzionalizzazione e qualunque forma di emarginazione dal contesto sociale di persone che presentano disabilità di vario genere;
- favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare e nel proprio contesto socio-culturale;
- mantenere e sviluppare le capacità residue e le potenzialità, latenti e manifeste, di ogni utente, accrescendone il più possibile il benessere psico-fisico;
- favorire l'acquisizione di una maggiore autonomia personale;



- migliorare la qualità di vita dell’ospite stimolando i processi affettivi e relazionali affinché venga favorita l’inclusione sociale;

- valutare e mantenere monitorate le esigenze, le competenze espresse e le potenzialità individuali al fine di consentire la progettazione individualizzata all’interno del Centro, come l’evoluzione nel tempo del progetto di vita individuale

In coerenza con le caratteristiche della Classe di fragilità vengono garantite agli ospiti:

1. Attività socio-assistenziale ed educative ad elevato grado di integrazione
2. Attività riabilitative e socio-sanitarie
2. Attività psico-sociali

Anmic vanta un’esperienza ventennale nell’assistenza e cura della persona disabile; difatti il C.D. “L’Amico è” è sorto con l’obiettivo di supportare gli enti locali con servizi mirati a migliorare la vita delle persone svantaggiate e poi nel corso degli anni ha sviluppato un carattere con standard qualitativi sempre più alti e incentrati sulla soddisfazione dei bisogni dell’utenza. L’Associazione concorre sempre più e con maggiore interesse al benessere della collettività, attraverso un concetto di lavoro fondato su relazioni capaci di valorizzare l’identità e la soddisfazione della persona. S’impegna, inoltre, a valorizzare le proprie risorse umane, attraverso la costante attenzione alla crescita professionale, garantita anche da un’accurata attività formativa. Si propone, pertanto, di favorire lo sviluppo territoriale di occupazione qualificata, impegnandosi a rispettare le clausole dei vari contratti collettivi nazionali, e i principi cooperativi favorendo la costruzione di modelli sempre più innovativi di welfare comunitario.



## - 5. Principi fondamentali dell'attività

L'attività del Centro Diurno si svolge nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza: ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, senza alcuna discriminazione. Tuttavia per quanto riguarda le prestazioni è stato superato il concetto generico di "dare a tutti la stessa assistenza" per passare a quello più qualificante di "dare ad ognuno secondo i propri bisogni"

Imparzialità: i comportamenti degli operatori verso gli ospiti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità

Continuità: la struttura assicura la continuità e regolarità delle cure. In casi di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.

Umanità: l'attenzione centrale è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia educazione rispetto e massima disponibilità.

Partecipazione: la struttura garantisce la condivisione del progetto generale del servizio e del progetto individualizzato con l'ospite, con la sua famiglia, con i soggetti di tutela e con tutti i professionisti che hanno in carico l'utente attraverso una informazione corretta e completa. Le verifiche utili a monitorare il raggiungimento dei micro-obiettivi proposti ed eventuali modifiche dei percorsi di mantenimento e rafforzamento delle autonomie, a cui partecipano tutti i soggetti sopraelencati, vengono effettuate con frequenza semestrale.

Accoglienza: è svolta dagli educatori e dagli operatori qualificati presenti nella struttura. Il suddetto personale provvede nei confronti dell'utente a garantire un'adeguata accoglienza all'interno della struttura nell'orario di apertura. E' in grado di instaurare con l'utente una relazione tale da limitare i suoi disagi. E' in grado di curare l'accoglienza dell'ospite in ogni momento della giornata.

Qualità: Fondamentale per garantire alti standard di qualità è l'integrazione del sistema di prestazioni con i Servizi Socio Sanitari e Sociali territoriali.

Il Centro Diurno assicura altresì la possibilità di far esprimere alla famiglia dell'utente la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento del servizio.



Efficacia ed efficienza il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impiegate attività svolte e risultati ottenuti.

## *6. Composizione e modalità di corresponsione della retta*

Gli ospiti fruiscono del Servizio di Centro in maniera gratuita, ad eccezione della partecipazione al costo del servizio di trasporto sociale, stabilita su base reddituale (Isee) e gestita da Attori terzi in convenzione con la SdS Zona Pisana.

La SdS Pisana si impegna a liquidare al Soggetto Attuatore, Anmic, attraverso gli Uffici Amministrativi dell'Azienda Toscana Nord Ovest, le risorse, come espressamente deliberato in Convenzione (Delibera Assemblea dei Soci n.18/2017) previa ricezione della fatturazione che trova i propri giustificativi nella rendicontazione mensile.

## *- 7. Utenza*

Il Centro Diurno “*L’Amico è*” può accogliere fino a 18 persone con disabilità, residenti nei Comuni della Provincia di Pisa e che per le loro condizioni fisiche, intellettive e sensoriali necessitano di interventi di tipo assistenziale, educativo e riabilitativo.

Il Centro accoglie un’utenza disabile tra i 18 e 65 anni di età, salvo eccezioni specificamente disciplinate dalla normativa regionale e sogrette a deroghe stabilite in sede di UVMD (Unità di Valutazione Multidisciplinare Disabilità)



## - 8. Spazi

Il clima e l'atmosfera che caratterizzano la struttura sono quelli di una vera casa, un luogo di vita in cui si evita qualsiasi tipo di ospedalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni. La struttura è composta da:

- 1 ampia sala comune per attività;
- 1 cucina;
- 1 ampia zona pranzo;
- 1 zona psicomotricità/fisioterapia;
- 4 locali igienici;
- 1 magazzino per ausili;
- 1 ufficio;
- 1 spogliatoio per il personale.

Gli spazi di vita vengono vissuti e condivisi tra gli ospiti. Per gli utenti del Centro Diurno che temporaneamente, in base al progetto socio-assistenziale approvato dai familiari e dai Servizi Sociali, frequentano anche il Progetto Co-Living (L.112/16) è previsto a circa 200 metri di distanza, uno spazio notte all'interno dell'immobile nelle disponibilità di Anmic, con camere singole per effettuare attività di “Dopo Di Noi”. Inoltre la struttura semiresidenziale gode di un ampio spazio esterno per le attività primaverili e di una collaborazione con la palestra del quartiere, per attività di ginnastica dolce e fisioterapica.

## 9. Caratteristiche delle Prestazioni

Gli ospiti del Centro Diurno “*L'amico è*” possono fruire dei seguenti servizi:

- La presenza di personale educativo, socio-assistenziale, riabilitativo e psicoterapeutico qualificato, e in continua formazione e aggiornamento;
- Piani Educativi Individualizzati in base ai propri bisogni, limiti e potenzialità;
- Interventi volti allo sviluppo e/o mantenimento di autonomie di base sociali e personali, abilità cognitive e di socializzazione;



- Attività educative proposte tramite specifici laboratori;
- Assistenza e supporto psicologico, grazie al professionista inserito nell'équipe educativa;
- Interventi riabilitativi fisioterapici, dopo opportuna valutazione del professionista del livello di funzionamento globale dell'utente;
- Interventi da attuare all'interno del *setting* territoriale volti alla massimizzazione dell'inclusione sociale dell'utente nell'ambiente circostante;
- Periodiche uscite didattiche in linea con le attività educative, e uscite a carattere ricreativo.
- Supervisione nell'assunzione dei farmaci. A tale proposito si sottolinea che i farmaci assunti al Centro devono essere prescritti dal medico curante/ specialista e che una copia della certificazione e del piano terapeutico deve essere conservata presso la struttura;
- Pulizia ed igienizzazione degli spazi comuni da parte di personale dedicato;
- Servizio mensa fornito da CIR-FOOD – Società Cooperativa di Ristorazione Italiana– sulla base di diete studiate opportunamente da esperti, da consumarsi all'interno della struttura (Cir-Food è in convenzione diretta con la SdS Zona Pisana)  
Possibilità di usufruire di diete personalizzate in caso di specifiche esigenze sanitarie, sulla base di certificato medico-specialistico;
- Assistenza nella cura dell'igiene della persona per il tempo di permanenza al Centro;
- Servizio di trasporto sociale in convenzione con la Società della Salute zona Pisana, nel percorso abitazione/Centro Diurno, e ritorno. L'utente compartecipa alla spesa del servizio in oggetto in base all'indicatore ISEE;

## - 10. Programmazione e Macro-aree di attività

Il Piano di lavoro/ standard di qualità semestrale, è uno strumento di lavoro nel quale viene riportata una verifica del semestre precedente, in cui vengono riprogrammate le attività per il successivo, e riportato il piano gite/uscite.



Sono previste all'interno del Piano di lavoro e del Piano delle attività in base a quanto emerso dalla rilevazione dei Piani Educativi Individualizzati (PEI) alcune attività raggruppabili in macro-aree di intervento.

I laboratori presenti al centro suddivisi per macro- aree:

- a) Socializzazione (minimo 6 uscite mensili con auto o pulmino)
- b) Ludico espressivo (giochi di gruppo, teatro, biblioteca...)
- c) Creativo (creta, mosaico, pittura...)
- d) Motorio-Fisioterapico (psicomotricità-rilassamento, ginnastica dolce, sedute di fisioterapia...)
- e) Assistenziale / Cura del Sé (Igiene, norme di igiene, buone abitudini)
- f) Laboratorio informatico (Pc, tablet e smartphone)
- g) Laboratorio di cucina terapeutica

Sono inoltre presenti attività specifiche quali:

- h) Attività di promozione delle autonomie (piccole mansioni domestiche, spesa presso supermercati della zona, utilizzo dello smartphone per orientarsi nel quartiere - Google maps- utilizzo del denaro...)

Si specifica che questo “range” di attività è variabile poiché impostato in base agli obiettivi individuati su ogni utente e quindi rivedibile al bisogno. Le attività individuali o di piccolo gruppo proposte ai ragazzi puntano a risvegliare la sensorialità vissuta come “piacere di provare sensazioni”, nella ricerca continua della motivazione e del rispetto dei bisogni e delle capacità di ciascuno. Il piano di lavoro delle attività del Centro viene ridefinito semestralmente e presentato ai familiari e al Servizio Sociale in sede di riunione.

## - 11. Progetto Educativo Personalizzato

Nel Piano educativo individuale vengono individuati gli obiettivi e gli strumenti da utilizzare per ogni utente ed in base ad esso vengono elaborate e programmate le attività. Il Piano educativo tiene presente i progetti didattico-educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché le forme di integrazione tra attività interne al Centro diurno ed esterne.

Inoltre, questo documento si propone come la presentazione dell'utente, del suo quadro familiare, dei propri limiti e potenzialità, per concludersi con gli obiettivi e micro-



obiettivi che l'*équipe* si prospetta per mantenere o potenziare le capacità residue e il livello di autonomia, favorendo sia la piena espressione delle potenzialità che la massima inclusione sociale.

Il Piano Educativo Individualizzato viene stilato, per ogni utente, da parte dell'*équipe* educativa interna la Centro, consegnato e fatto firmare all'Assistente Sociale di riferimento e alla famiglia dell'ospite, allo scopo di lavorare su piani diversi ma in maniera congiunta, così da massimizzare la possibilità del disabile di raggiungere gli obiettivi prefissati.

La verifica del PEI è semestrale, periodo in cui avviene un costante monitoraggio da parte dei diversi attori. Sulla base di questa verrà stilato un nuovo Progetto Educativo Individuale.

Nello specifico, il PEI si compone delle seguenti voci:

- Dati anagrafici dell'utente;
- Recapiti;
- Quadro familiare;
- Diagnosi funzionale;
- Osservazioni e interventi sull'utente in merito a: dimensioni relazionali e modalità di socializzazione; modalità di produzione e di comprensione della comunicazione verbale e non verbale; livello di autonomia personale e sociale, capacità di orientamento nello spazio; dimensione cognitiva, neuropsicologica e di apprendimento;
- Interventi sul contesto per promuovere l'inclusione dell'utenza disabile nel territorio circostante;
- Attività svolte e modalità di frequenza;
- Obiettivi e micro-obiettivi da raggiungere;
- Modalità di monitoraggio e verifica degli obiettivi raggiunti;
- Osservazioni di verifica conclusive.



Nella definizione del Piano educativo individualizzato, gli interventi sono finalizzati alla piena realizzazione delle potenzialità della persona disabile in modo armonico e costante.

Di seguito gli indicatori per la valutazione del Piano Educativo Personalizzato:

- Verifica della presenza dell'utente nelle specifiche attività programmate
- Colloqui di Verifica con i familiari, Assistente sociale e medico specialista, a cadenza semestrale e se necessario riunione in UVMD
- Verifiche durante le riunioni mensili con gli operatori sull'andamento delle attività

## 12. Assetto educativo interno

Nella struttura sono presenti:

Presidente (Rappresentante Legale dell'Associazione)

N° 1 Coordinatore

N° 1 educatori professionali

N° 3 operatori socio-sanitari

N° 1 addetta alle Pulizie

Figure aggiuntive complementari:

N°1 psicologa operante nella struttura a cadenza settimanale per supervisione dei Pei, approfondimenti di problematiche specifiche con gli ospiti ed operatori e su richiesta attività di consulenza alle famiglie.

N°1 fisioterapista presente al Centro 1 volta a settimana per incontri specifici in base alle necessità individuate dagli operatori e/o dalle famiglie.

Volontari di Associazioni presenti sul territorio con i quali collaboriamo anche per attività interne al Centro.



Tirocinanti di specifici corsi professionali e Scuole Superiori su richiesta.

## 13. Metodologia di lavoro

Per il Centro Polifunzionale è definito un progetto globale di gestione del servizio. Gli strumenti principali dell’agire degli operatori sono la progettazione individualizzata (Progetto Educativo Individualizzato), la programmazione delle attività, il lavoro d’equipe, la promozione della rete sociale di supporto, il controllo e la valutazione secondo i parametri del Sistema Qualità in vista di un futuro Accreditamento Sociale. Le attività nel Centro si svolgono in momenti di attività individuale e di gruppo secondo il processo: osservazione → programmazione → realizzazione delle attività → verifica → valutazione. Il lavoro viene verificato periodicamente dall’équipe interna, dal Coordinatore con i Referenti dell’Azienda USL, con le famiglie nelle riunioni periodiche (almeno due volte l’anno).

## 14. Organizzazione del Servizio

### - Orari e tempi di erogazione-

Il servizio di Centro Diurno è attivo dal lunedì al venerdì, in conformità a quanto stabilito dalla ASL Zona Pisana per tutti i Centri Diurni del territorio, dalle 8.30 alle 16.30 garantendo un’apertura per non meno di 11 mesi l’anno, ad eccezione dei giorni festivi e della pausa estiva.

Il calendario delle chiusure viene consegnato ad inizio anno alle famiglie.



## 14.1 Giornata tipo

La giornata tipo dell’ospite del Centro Diurno “*L’amico è*” si compone dei seguenti momenti:

- Ore 8:30. Arrivo degli utenti tramite il Servizio di Trasporto Sociale;
- Ore 8:30-9:30. Momento di *circle-time e lettura quotidiani*, ossia di condivisione di idee, di emozioni, stati d’animo e di esperienze;
- Ore 9:30-11:30. Svolgimento delle attività laboratoriali interne ed esterne alla Struttura;
- Ore 12:00-13:00. Pranzo all’interno del locale refettorio;
- Ore 13,00-13,30. Igiene post pranzo
- 13:30-14:30. Momento di attività destrutturata e ricreativa;
- 14:30-16:15. Svolgimento delle attività laboratoriali interne ed esterne alla Struttura;
- 16:30. Ritorno degli ospiti alle proprie abitazioni tramite il Servizio di Trasporto Sociale.

## 15. Procedure Amministrative per la presa in carico -Modalità di accesso-

L’accesso al C.D. è l’esito di un processo di valutazione a partire dalla richiesta di inserimento avanzata dalla famiglia e/o da terzi (amministratore di sostegno/tutore/curatore). Generalmente, è il frutto di un percorso di conoscenza e accompagnamento da cui procede una messa a fuoco dei bisogni della persona e del nucleo familiare. Il Servizio Sociale è la porta di accesso ai servizi, ed è alla figura



dell’Assistente Sociale che ci si deve rivolgere per formale richiesta di inserimento presso il C.D..

In seguito alla presa in carico dell’Assistente Sociale territoriale verrà presentata formale richiesta di inserimento dal disabile stesso (o dal caregiver/ADS/Tutore) tramite la compilazione della “Domanda Utente” e delle successive schede di valutazione medico-specialistiche che dovranno essere stilate dal medico competente. Successivamente l’Assistente Sociale porterà in UVMD – Unità di Valutazione Multidisciplinare Disabilità, composta da medico specialista, assistente sociale e personale sanitario – formale richiesta di inserimento, la quale sarà valutata e se approvata il disabile, nell’arco di breve lasso di tempo, potrà fruire del servizio richiesto.

All’ospite, o a chi ne fa le veci, verrà richiesta seguente documentazione:

- copia tessera sanitaria in corso di validità
- copia codice fiscale
- copia carta d’identità in corso di validità
- nominativo e recapito del medico di base
- nominativi e recapiti di specialisti che hanno in cura la persona
- prescrizione posologia dei farmaci
- copia del verbale contenente il giudizio definitivo espresso dall’inps sull’ accertamento dello stato di invalidità civile, handicap e/o delle condizioni visive e del sordomutismo e/o Decreto di Omologa
- copia del provvedimento del tribunale della nomina del tutore/amministratore di sostegno/curatore
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali e utilizzo immagini ex d.lgs. 196/2003



## 16. Fasi dell'inserimento

### 16.1 Ammissione

L'ammissione al servizio è sancita con la sottoscrizione del contratto d'ingresso. E' previsto un inserimento graduale: la durata delle singole fasi è mutevole rispetto alle criticità individuali e alla qualità della risposta soggettiva di adattamento avvenuto. Si procede alla compilazione giornaliera di schede di osservazione del periodo d'inserimento. Il coordinatore redige la relazione sull'esito del periodo osservativo. Conclusa la fase di osservazione, l'équipe operativa definisce il Progetto Individualizzato e le modalità di pianificazione degli interventi. Tale documentazione viene condivisa e visionata dalla famiglia/tutore, dall'Assistente Sociale così come ogni successiva modifica della stessa. Ogni qualvolta si manifestino modifiche dello stato dell'ospite, si procede con l'aggiornamento del Pei.

### 16.2 Dimissione

Le cause di dimissione dal Centro Diurno “*L'amico è*” possono essere le seguenti:

- Per decisione della famiglia, del tutore o dell'amministratore di sostegno, dopo comunicazione scritta al Coordinatore del Centro e all'Ufficio Disabilità della Società della Salute zona Pisana;
- Trasferimento ad altra struttura. L'utente del Centro Polifunzionale “*L'amico è*” può terminare di fruire del Servizio qualora, in base alla valutazione dello stato psico-fisico dell'utente da parte dell'UVMD, sia stata evidenziata una mutata condizione clinica e stabilito il trasferimento ad altra struttura ritenuta maggiormente idonea a soddisfare i suoi bisogni;
- Valutazione di Inidoneità, da parte dell'équipe in forza alla struttura, durante il periodo di prova. Un soggetto può essere valutato inidoneo per incompatibilità con il gruppo o poiché il C.D., per le proprie peculiarità, non soddisfi i bisogni



del nuovo ospite. In ogni caso l’eventuale dimissione terrà conto del lasso di tempo definito dagli stessi operatori a salvaguardia dei bisogni dell’utente.

- **Decesso.** L’utente si ritiene dimesso al momento del suo decesso.
- **Raggiungimento dell’età massima.** L’utente termina di frequentare il Centro Diurno “*L’amico è*” al momento del raggiungimento dei 65 anni di età. Infatti, il Servizio è aperto all’utenza disabile di età compresa tra i 18 e 65 anni.  
Da evidenziare, però, che l’UVMD, dopo opportuna valutazione dello stato psico-fisico del disabile, può stabilire di prolungare la permanenza dell’utente all’interno del Servizio.

## 17. Valutazione della qualità del servizio da parte di ospiti, familiari e terzi

Nella continua ricerca del miglioramento del servizio, con l’obiettivo di rispondere adeguatamente ai bisogni degli ospiti e familiari, si prevede la somministrazione di questionari di rilevazione periodica inerenti il livello di soddisfazione. Si provvede inoltre a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi posti in essere. Ogni anno sono in programma colloqui individuali con le famiglie tenuti dal Presidente dell’Associazione e dal Coordinatore del Servizio. Inoltre su richiesta si effettuano incontri specifici.

## 18. Gestione reclami

Qualora i familiari rilevino disservizi che non rispettino quanto presentato nella presente Carta dei Servizi possono inoltrare reclamo.

Il reclamo dovrà essere scritto e spedito agli Uffici Anmic, in Via Dei Sepolcri 4, Pisa, oppure inviati via PEC all’indirizzo [pisa@pec.anmic.it](mailto:pisa@pec.anmic.it). Il Coordinatore del Centro Diurno risponderà in forma scritta non oltre i 15 giorni dal ricevimento e si attiverà per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



## 19. Validità della carta dei servizi

Il presente documento verrà revisionato solo in caso di modifiche, normative, gestionali e organizzative.

Data di emissione 08/07/2025

Data di validazione annuale 07/26

Il Rappresentante Legale

  
IL PRESIDENTE  
*Avv. Annalisa Cecchetti*

Il Coordinatore del servizio

