

**Cooperativa Sociale a r.l. – ONLUS (ai sensi D. Lgs. 460/1997 e D.M. Finanze del 19/1/1998)**

Sede legale Via Casavecchia 52-52/a – 50067 Rignano Sull'Arno (FI) Tel. 055 8305262

P.IVA/C.F. 02210470486 –Iscrizione Albo Società Cooperative n. A112936

Sito internet: [www.ctecoop.it](http://www.ctecoop.it) e-mail: [coopcte@cte.fi.it](mailto:coopcte@cte.fi.it)

**VILLA GIALLA**  
**Via della Pieve 58/c Rignano sull'Arno (FI)**  
**Centro Terapeutico Europeo**  
**Cooperativa sociale arl - ONLUS**  
Sede legale: Via Casa Vecchia 52 -52 A, Rignano sull'Arno (FI)



**MATRICE DELLE REVISIONI**

PRIMA EMISSIONE	DATA	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE	
	01/04/2007			
REVISIONI	DATA	SINTESI MODIFICHE	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE
REV. 5	18/02/2026			

# CARTA DEI SERVIZI

Prima stesura Aprile 2007  
Revisione 1 Marzo 2017  
Revisione 3 gennaio 2019  
Revisione 20 maggio 2019  
Revisione 15 febbraio 2023  
Revisione 18 febbraio 2026

## INDICE

MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	pag.3
QUADRO NORMATIVO.....	pag.3
ORGANIZZAZIONE INTERNA.....	pag.4
MODALITÀ DI AMMISSIONE.....	pag.4
MODALITA' DI DIMISSIONE.....	pag.5
CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONE.....	pag.5
MODALITÀ DI RISCOSSIONE DELLA RETTA E SUA COMPOSIZIONE.....	pag.5
SERVIZI E PRESTAZIONI.....	pag.6
PARTECIPAZIONE E COLLOQUI CON LE FAMIGLIE.....	pag.9
VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ.....	pag.9
VALIDITÀ.....	pag.10

## MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI

La struttura Villa Gialla è una struttura residenziale a carattere comunitario che ha la finalità di fornire accoglienza ad un massimo di 9 persone con limitata autonomia personale, a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale che necessitano di una collocazione abitativa protetta. Il nostro obiettivo è quello di offrire un servizio di qualità centrato sui bisogni dell'ospite e della sua famiglia, mettendo al centro la persona nella sua globalità.

La strutturazione e l'organizzazione del lavoro è tesa ad offrire un ambiente favorevole per migliorare la qualità di vita, cercando, per quanto possibile in una dimensione comunitaria, che ognuno possa mantenere le proprie abitudini e possa personalizzare i propri spazi.

La Struttura Villa Gialla garantisce il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Dignità:** poniamo attenzione alla dignità della persona rispettandone le preferenze e le peculiarità, la privacy e la riservatezza;
- **Uguaglianza:** non facciamo distinzione di sesso, provenienza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche nell'erogazione dei servizi offerti;
- **Imparzialità:** i servizi vengono forniti secondo il principio di obiettività ed equità;
- **Continuità:** la cura e l'assistenza vengono erogate in maniera continuativa;
- **Partecipazione:** consideriamo fondamentale l'ascolto e il coinvolgimento della persona e della famiglia nel processo di inserimento, così come i suggerimenti, reclami o valutazioni che possono essere avanzati;
- **Professionalità:** garantiamo la presenza di operatori qualificati e costantemente in formazione;
- **Rete con i Servizi del Territorio:** promuoviamo la collaborazione e la creazione di accordi con enti pubblici e privati in modo da garantire l'integrazione sul territorio

## QUADRO NORMATIVO

Si tratta di una struttura residenziale a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale, situata in Via della Pieve 58/c, Rignano sull'Arno (FI).

I destinatari sono persone caratterizzate da disturbi di tipo relazionale e comportamentale, anche con problematiche psicopatologiche e ancora interessate, in via non prevalente, da trattamento a carattere terapeutico riabilitativo, che non possono essere adeguatamente assistite presso il proprio domicilio e che necessitano di accoglienza temporanea o permanente, al fine di promuovere il reinserimento sociale e l'acquisizione di progressivi livelli di autonomia.

Le persone accolte sono di età non inferiore ai 18 anni.

## ORGANIZZAZIONE INTERNA

La figura che coordina le attività di tutte le strutture della Cooperativa Sociale arl-onlus Centro Terapeutico Europeo è il Presidente e, in sua assenza, il Vicepresidente.

Queste figure si avvalgono della collaborazione di una Equipe Multidisciplinare (Medico, Psicologo, Assistente Sociale) per la formulazione di un assetto organizzativo efficace ed efficiente all'interno della Struttura Villa Gialla. Il Coordinatore di Struttura, poi, è la figura che garantisce l'applicazione delle scelte organizzative nel lavoro quotidiano.

L'organizzazione prevede, comunque, diversi momenti di incontro del personale con i membri dell'Equipe e prevede anche che i singoli membri dell'Equipe partecipino, ognuno per le proprie competenze, alla vita della Struttura in modo da monitorare e verificare le attività e l'organizzazione stessa.

## MODALITÀ DI AMMISSIONE

L'ammissione avviene previa richiesta da parte dei servizi territoriali, viene preceduta da un incontro con i Servizi Territoriali, la famiglia e l'assistente sociale.

La modalità di ingresso viene concordata e stabilita con i Servizi a seconda delle peculiari necessità e della storia dell'ospite da inserire. Si può optare fra tre modalità di ingresso differenti:

**Avvicinamento Graduale:** l'ospite viene inserito gradualmente all'interno della struttura attraverso una programmazione della frequentazione prima in modalità semiresidenziale per arrivare, in un tempo concordato, al regime residenziale

**Periodo di Osservazione:** viene stabilito un periodo di osservazione presso la struttura (simulazione della vita abitativa e o di accoglienza diurna con riguardo alle competenze sociali e pre-lavorative), al termine del quale vengono comunicati gli esiti mediante relazione scritta ai servizi invianti per autorizzare, in caso di appropriatezza, l'inserimento nella struttura con specifica impegnativa

**Accoglienza:** l'ospite viene accolto all'interno della struttura a partire dalla data indicata dai servizi invianti.

Qualunque sia la modalità scelta, viene comunque attivato un periodo di valutazione per la stesura di un piano individuale personalizzato che tenga conto delle competenze e delle preferenze di ogni persona.

All'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare la seguente documentazione:

- Documento di riconoscimento.
- Codice fiscale/tessera sanitaria.
- Libretto attestante le vaccinazioni.

- Copia dell'attestato di invalidità.
- Eventuale copia del documento di nomina del tutore / amministratore di sostegno.
- Tre foto recenti in formato tessera.
- Terapia farmacologica in corso
- Tessera esenzione del pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie.
- Eventuali esami medici di base recenti.
- Sufficiente corredo personale di abiti, biancheria intima, calzature.

## **MODALITA' DI DIMISSIONE**

La dimissione degli ospiti, quando non sia decisa per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela legale, deve essere concordata con il servizio territoriale e la Direzione della struttura, con l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i familiari e/o chi ne esercita la tutela legale.

La struttura è tenuta a notificare ai Servizi Territoriali l'avvenuta dimissione dell'assistito entro cinque giorni dalla cessazione delle prestazioni, dando indicazione della data.

Eventuali impossibilità al proseguimento dell'intervento di ospitalità per gravi motivi di ordine psico-fisico o comportamentale saranno comunicate al Servizio Territoriale competente che provvederà, in accordo con l'Equipe della struttura e il medico curante, a individuare idonea soluzione alternativa.

## **CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONE**

Ogni famiglia può, in qualsiasi momento, sia durante il ricovero che successivamente alle dimissioni, richiedere copia di specifici elementi contenuti nella cartella personale; dopo la dimissione è possibile richiedere una copia integrale della cartella stessa da parte dell'avente diritto.

## **MODALITÀ DI RISCOSSIONE DELLA RETTA E SUA COMPOSIZIONE**

La composizione della retta può essere a carico di diversi attori, valutandolo utente per utente, percorso per percorso. Quindi, potrà prevedere una quota sanitaria, una quota sociale e una quota a carico dei familiari in percentuali variabili.

Per le modalità di riscossione:

- Per quanto riguarda le USL e i Servizi Sociali dei comuni facciamo riferimento al decimo giorno del mese successivo a quello di presentazione della fattura.

- Per l'utente al ricevimento della fattura tramite rimessa diretta, bonifico o conto corrente postale.

La retta NON comprende:

- Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali.
- Farmaci ad personam o di Fascia C.
- Servizio di lavanderia per quanto concerne il lavaggio e la stiratura indumenti personali.
- Acquisti personali.
- Manutenzione e riparazione protesi, presidi e ausili personali.
- Spese personali per attività sportive e ludico-ricreative in esterno.
- Parrucchiere, manicure, pedicure, trattamenti estetici, o altri servizi non riconducibili all'igiene personale.
- Trattamenti podologici.

## SERVIZI E PRESTAZIONI

Ci impegniamo affinché il servizio offerto, dal comfort degli ambienti all'adeguatezza dei progetti, sia adeguato alla persona.

### **Ambienti:**

Garantiamo:

- pulizia e igiene degli ambienti;
- lavaggio e sanificazione biancheria piana;
- uso di spazi destinati ad attività di laboratori e di socializzazione;
- utilizzo dei vari spazi esterni attrezzati disponibili (Spazi della Cooperativa Sociale arl-Onlus Centro Terapeutico Europeo: lago, piscina, area pic-nic, minigolf, stalle/maneggio, farm, vasca tattile etc.).

**Piccolo ristoro:** E' disponibile all'interno della struttura un distributore automatico di bevande calde sia per i visitatori che per gli ospiti, questi ultimi possono usufruirne sotto la supervisione del personale.

**Televisione:** All'interno della struttura è presente una televisione negli spazi comunitari.

### **Servizio Mensa:**

Il Servizio Mensa esterno garantisce:

- possibilità di attivare diete speciali, qualora ci sia la necessità, su prescrizione medica o specialistica e il rispetto delle regole alimentari previste dalle diverse religioni;
- Possibilità di scelta su base di un menù settimanale stagionale approvato dalla ASL.



*Maneggio coperto e scoperto della Polisportiva Blu*

### **Assistenza verso la persona:**

Gli interventi sono mirati al raggiungimento del maggior grado di integrazione e di autonomia della persona. Tale processo viene pianificato all'interno di un progetto educativo-assistenziale, che contiene tutti gli obiettivi che si intende raggiungere e le modalità attraverso le quali intendiamo monitorare l'esito.

Ogni progetto è condiviso e sottoscritto dalla persona, che, previo colloquio con il Coordinatore e un membro dell'Equipe, approva e si impegna perché il proprio piano possa essere efficace.

Nello specifico vengono garantiti:

- servizio educativo – abilitativo – lavorativo interno alla struttura e di collegamento con le varie realtà del territorio;
- Insegnamento di abilità funzionali all'autonomia personale e lavorativa attraverso attività domestiche, attività di fattoria, giardinaggio ed altre attività all'aperto;
- attività di animazione e ricreative;
- sorveglianza durante l'autosomministrazione dei farmaci ed eventuale somministrazione di farmaci;
- fornitura di materiale per l'igiene personale;
- accompagnamento in occasioni di iniziative ricreative e di socializzazione per favorire il collegamento dell'ospite con il territorio e, qualora necessario, presso sedi di lavoro o centri di socializzazione e simili;

- attività di supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche e/o a visite mediche urgenti;
- l'assistenza medica di base è affidata al medico di medicina generale che effettua valutazioni sulle condizioni psico-fisiche dell'ospite, che attiva eventuali indagini diagnostiche strumentali eseguibili all'esterno oltre a consulenze medico-specialistiche esterne;
- servizio sociale: tale servizio si pone come scopo prioritario quello di curare sia le relazioni interpersonali con gli ospiti e i loro familiari, sia i rapporti con le istituzioni pubbliche e private e i servizi presenti sul territorio;
- supporto psicologico.

### **Attività pre-lavorative all'interno del Centro Terapeutico Europeo e della Polisportiva Blu**

All'interno del percorso di autonomia e integrazione gli ospiti di Villa Gialla possono essere inseriti in piccoli progetti di occupazione prelaborativa all'interno della Farm nella quale operatori dedicati seguono gli ospiti nelle attività di coltivazione/raccolto/trasformazione oppure all'interno della Polisportiva Blu per quanto riguarda l'attività con i cavalli sempre guidati e supervisionati da personale competente.



*Attività di ortoterapia nei terreni della farm con annessa serra*

### **Assistenza Religiosa**

L'assistenza religiosa è offerta nel rispetto di ogni convinzione religiosa: gli ospiti aderenti a religioni diverse da quella cattolica possono richiedere l'assistenza religiosa di esponenti del proprio culto. Gli assistiti aderenti alla religione cattolica vengono accompagnati alla celebrazione della Santa Messa celebrata tutte le domeniche.

### **Contatti con la famiglia**

La struttura di accoglienza Villa Gialla favorisce i rapporti degli ospiti con le loro famiglie, ritenendo necessario uno stabile e periodico contatto anche con esse. L'accesso dei familiari al presidio è garantito e promosso nell'interesse della corretta attuazione del progetto individuale di ogni ospite. Esiste un orario di visita che tiene conto delle attività svolte nella struttura per non turbare il corretto svolgimento delle stesse e garantire uno "spazio dedicato", non solo fisico ma anche di tempo e relazionale, che garantisca tranquillità e intimità all'incontro (ottimale 16;00-19;00). Lo stesso vale anche per gli orari delle telefonate (ottimale 13;00-14;00 e la sera 20;00/21;00).

## **PARTECIPAZIONE E COLLOQUI CON LE FAMIGLIE**

Per facilitare il confronto e l'aggiornamento sulle varie iniziative promosse dalla struttura e per coinvolgere la famiglia nel percorso sociale del proprio congiunto, vengono programmati degli incontri periodici:

- riunioni collettive, almeno due volte l'anno, con i familiari per dare informazioni e per illustrare le attività svolte;
- colloqui individuali di verifica con i genitori/tutori, i Servizi territoriali di riferimento per la condivisione del progetto individuale e delle attività proposte;
- feste e momenti conviviali finalizzati a favorire momenti di incontro tra familiari, ospiti e personale.

## **VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITA'**

E' nostro impegno rispettare gli standard di qualità del servizio in accordo con le leggi e i regolamenti vigenti in materia.

Abbiamo individuato come fattori fondamentali della qualità del servizio erogato la soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il proprio lavoro. Per misurare e controllare gli indici di soddisfazione vengono proposti una volta l'anno dei questionari di soddisfazione ospiti/famiglie e un questionario/colloquio di clima interno al personale. I risultati delle indagini vengono diffusi al fine di intraprendere azioni correttive laddove necessario.

I reclami, i suggerimenti e le indicazioni sono considerate buone opportunità di riflessione per migliorare i livelli qualitativi di prestazione offerti; per questo motivo la Cooperativa Sociale arl-

Onlus Centro Terapeutico Europeo si impegna a rispondere ai reclami, condividendo le azioni correttive intraprese, il prima possibile e comunque non oltre i trenta giorni.



*Vasca tattile*

## **VALIDITÀ**

La presente Carta dei Servizi potrà essere modificata ogni qualvolta si renda necessario per modifica di modalità operativa ad ogni aggiornamento verranno consegnate le nuove versioni ai familiari/tutori delle persone ospitate.