

STRUTTURA RESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI

"Il Mulino"
Nuclei C.A.P. – R.S.D.

CARTA DEI SERVIZI



Numero Revisione	Motivo	DATA
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FTSA	24/06/2011
1.1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI INDIRIZZO E DI GESTIONE CONGIUNTO A SEGUITO DELLA REVISIONE PER ADEGUAMENTO NORME A SEGUITO DELL' AMPLIAMENTO DELLA STRUTTURA PER APERTURA MODULO RSD	02/10/2013
1.2	AGGIORNAMENTO E REVISIONE PER INSERIMENTO INFORMAZIONE LABORATORIO CENTRO ANCH'IO	14/09/2017

Sommario

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELTA	5
2.1 PRINCIPI E VALORI	5
2.2 UMANIZZAZIONE.....	6
3. MISSIONE	6
4. IDENTITÀ	6
5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLA STRUTTURA.....	6
6. DOVE SIAMO	7
6.1 OBIETTIVI GENERALI.....	7
7. LA STORIA.....	8
8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI	8
8.1 L'AREA DI BISOGNO CUI GLI INTERVENTI SONO DESTINATI	8
8.1.1 COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA (C.A.P).....	8
8.1.2 RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER DISABILI (R.S.D)	8
9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI	10
9.1 ORGANIGRAMMA.....	10
9.2 AREA AMMINISTRATIVA	10
9.2.1 DIRETTORE GENERALE	10
9.2.2 DIRETTORE AREA RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE	10
9.2.3 REFERENTE DI STRUTTURA	11
9.3 AREA SANITARIA E ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
9.3.1 ASSISTENZA INFERMIERISTICA.....	11
9.3.2 ASSISTENZA ALLA PERSONA	11
9.3.3 ASSISTENZA RIABILITATIVA.....	12
9.3.4 ASSISTENZA MEDICA	12
9.3.5 FARMACI, PRESIDIO SANITARI E AUSILI PER L'INCONTINENZA	12

9.4 ATTIVITÀ CULTURALI	12
9.4.1 ASSISTENZA RELIGIOSA	12
10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI.....	12
10.1 RISTORAZIONE	12
10.2 LAVANDERIA E GUARDAROBA	13
10.3 PULIZIA AMBIENTI	14
10.4 USO DEL TELEFONO	14
10.5 GESTIONE DELLA CORRISPONDENZA.....	14
10.6 TRASFERIMENTI E USCITE	14
10.7 TRASPORTI ASSISTITI.....	14
11. FORME DI COINVOLGIMENTO	15
12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
12.1 ACCESSO.....	15
12.1.1 ACCESSO ALLA COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA (C.A.P.)	15
12.1.2 ACCESSO ALLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE DISABILI (R.S.D.).....	15
12.2 ACCESSO TEMPORANEO	16
12.3 LA RINUNCIA AL SERVIZIO, LE DIMISSIONI E LA REGOLAMENTAZIONE DELLE ASSENZE	16
13. GIORNATA TIPO	17
13.1 GIORNATA TIPO COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTA.....	17
13.2 GIORNATA TIPO RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE PER PERSONE DISABILI	18
14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE	18
14.1 LA DOCUMENTAZIONE ASSISTENZIALE	18
14.2 PROCEDURE E PROTOCOLLI DI LAVORO	19
14.3 STRUMENTI PER INFORMAZIONI E COMUNICAZIONE CON L'UTENZA.....	19
15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI	20
15.1 ORARIO DELLE VISITE	20
15.2 DOVERI DELL'OSPITE	20
15.3 DIRITTI DEGLI OSPITI	21
16. COSTO DEL SERVIZIO.....	21
16.1 COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO.....	21
16.2 CRITERI PER IL RICONOSCIMENTO DELLE AGEVOLAZIONI	21
16.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO	22
17. PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI.....	22
17.1 REQUISITI PROFESSIONALI E MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	22
17.2 STRUMENTI PER IL RISPETTO DELLA DIGNITÀ PERSONALE E DELLA RISERVATEZZA	22
18. IL PERCORSO ASSISTENZIALE	22
18.1 RESPONSABILE DELLA PRESA IN CARICO E METODOLOGIA.....	22
18.2 FORME E SEDI DI VALUTAZIONE DI EFFICACIA DEGLI INTERVENTI.....	23
18.3 COINVOLGIMENTO/PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA IN CARICO AL SERVIZIO E SEDI E STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE	23
19. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI.....	23
19.1 STRUMENTI E LE FORME DI VALUTAZIONE	24
20. STRUMENTI DI TUTELA.....	24
20.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI	24
20.2 CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA	24
21. TUTELA DELLA PRIVACY	24
22. PUBBLICIZZAZIONE	25

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa definisce la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti agli ospiti che usufruiscono del Servizio Residenziale. È lo strumento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa intende:

- esplicitare la struttura dei servizi destinati agli ospiti e le relative caratteristiche;
- definire gli standard di qualità che si impegna a garantire;
- instaurare un rapporto diretto con gli ospiti e i loro familiari con chiarezza di compiti e responsabilità;
- promuovere la partecipazione attiva degli ospiti;
- garantire un'attenzione continua alla qualità dei servizi.

2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa gestisce i Servizi Socio-Assistenziali demandati dall'associazione dei Comuni della Val d'Elsa e si integra con i servizi sanitari e socio-sanitari della Zona Alta Val D'Elsa dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Comprende nel suo territorio i Comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano.

Oltre a fornire i servizi già attivi la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è chiamata a nuovi progetti e nuovi modelli e strategie di intervento per realizzare nella Val d'Elsa un Welfare locale che sappia assicurare a tutti la piena cittadinanza.

2.1 Principi e valori

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio – sanitarie e socio – assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli ospiti.

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

- ✚ rispetto della libertà e dignità della persona valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna, nella progettazione ed erogazione degli interventi;
- ✚ realizzazione di politiche locali volte alla prevenzione e alla rimozione delle cause di disagio sociale;
- ✚ garantire l'uguaglianza e le pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche;
- ✚ valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali per la predisposizione e realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;
- ✚ sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori.) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
- ✚ sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

Nello svolgimento delle sue attività, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini:

- ✚ di promozione e garanzia dei diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, la coesione sociale, l'autonomia individuale;
- ✚ di prevenzione e rimozione cause economiche e sociali che possono generare situazioni di bisogno ed emarginazione nell'ambiente di vita;
- ✚ di diritto per tutti i cittadini di usufruire di servizi, prestazioni, interventi (universalità e accessibilità) secondo le modalità che possono favorire la possibilità di scelta;
- ✚ di sostegno alla famiglia e all'individuo privilegiando il mantenimento nel proprio ambiente e provvedendo se necessario e dietro libera scelta all'assistenza in strutture residenziali o semiresidenziali specifiche.

2.2 Umanizzazione

Tutti gli interventi della Struttura Residenziale per persone disabili "Il Mulino" pone al centro la persona umana. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica dei vari servizi è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze della vita comunitaria.

3. MISSIONE

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa organizza servizi e persone per migliorare la qualità della vita in Val d'Elsa e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione, nel rispetto dell'autonomia, dignità e identità personale e nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali degli ospiti

4. IDENTITÀ

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, agisce sulla base di quattro elementi:

- ✚ Integrazione: opera in integrazione con la Società della Salute Altavaldelsa e l'Azienda USL Toscana Sud Est per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l'impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;
- ✚ Trasparenza: adotta regole certe verso gli ospiti e verso i propri dipendenti, risponde alle Istituzioni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell'informazione;
- ✚ Innovazione: interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.
- ✚ Assistenza individualizzata e personalizzata

5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NELLA STRUTTURA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

- ✚ il rispetto dell'etica e della deontologia professionale,
- ✚ la disponibilità a confrontarsi con le rappresentanze sindacali per affrontare questioni

- legate al personale,
- ✚ l'aggiornamento professionale integrato per i propri dipendenti,
 - ✚ la verifica costante dei requisiti degli operatori convenzionati nonché della loro formazione a lavoro,
 - ✚ il coinvolgimento del personale nella formulazione delle procedure operative interne alle strutture,
 - ✚ la tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro attraverso quanto richiesto dalla normativa,
 - ✚ il rispetto dei turni di lavoro con flessibilità a favore dei dipendenti,
 - ✚ riunioni periodiche con il personale per affrontare i problemi interni alla struttura.

6. DOVE SIAMO

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, che ha la propria sede legale in Piazza Cavour, 2 a Poggibonsi e la sua sede amministrativa in Via Piave, 40 sempre nel comune di Poggibonsi, gestisce la Struttura Residenziale per persone disabili "Il Mulino", anch'essa sita in Via Piave, 40 a Poggibonsi.

La Struttura è articolata in due Moduli:

- Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.) per 10 ospiti adulti con disabilità prevalentemente non in gravità.
- Residenza Sanitaria per Disabili "(R.S.D.) per 10 ospiti adulti disabili prevalentemente gravi, con attestazione di gravità, che eroga prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio-sanitaria.

La Struttura è localizzata nella zona urbana del paese, vicino ai luoghi di aggregazione sociale, ha un giardino attrezzato dove l'ospite può sostare, partecipare alla vita sociale del paese e ricevere amici e parenti.

6.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi che si intendono perseguire nell'erogazione di prestazioni e servizi all'interno della Struttura Residenziale per disabili sono

- Offrire un sostegno che consenta un sollievo a quelle famiglie che sono "affaticate" dal carico assistenziale;
- Offrire una risposta assistenziale-residenziale che consenta a persone disabili, prive del sostegno familiare o con genitori non più in grado di occuparsi di loro, di vivere in un ambiente di vita che tende, per la modalità di gestione, a riprodurre un clima familiare;
- Far rimanere i soggetti all'interno del proprio ambiente sociale e vicino alle figure parentali;
- Offrire anche a persone con grave disabilità, una concreta possibilità, al pari di altri coetanei, di sperimentare una vita più autonoma ed in particolare di mantenere e dove possibile incrementare le capacità di ogni singolo individuo;
- Favorire le occasioni di socializzazione e di integrazione, sviluppando iniziative legate alla partecipazione e organizzazione di eventi.

La Struttura è autorizzata al funzionamento dal Comune di Poggibonsi ed è inserita nell'elenco pubblico delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Pubbliche e Private accreditate ai sensi dell'art. 4, c.3° Legge R.T. n. 82 del 28/12/2009.

7. LA STORIA

La Struttura Residenziale per persone disabili, nasce nel 2014 a seguito dell'ampliamento della Comunità Alloggio Protetta "Il Mulino", che aveva iniziato la sua attività nell'autunno 2009 e poteva accogliere fino a 10 ospiti con disabilità lieve o medio grave.

Poco dopo l'apertura di questo servizio, fortemente voluto dai cittadini dell'Altavaldelsa, che la sostennero con una consistente partecipazione attraverso la raccolta fondi tramite il 5x1000 (vennero raccolti ben 91.000,00 euro), si evidenziò la necessità di ampliarne la disponibilità di posti letto, per accogliere disabili in situazione di gravità.

Così nel 2013 la Fondazione Territori Sociali iniziò le pratiche per la richiesta di ampliamento e nel gennaio 2014 è stata aperta il Modulo R.S.D. per un totale di dieci posti letto, portando quindi la struttura a 20 posti letto.

Oggi la Struttura Residenziale per persone disabili accoglie 20 ospiti, si articola in due Moduli ed è disposta su due piani ed è dotata di un laboratorio, di una palestra e di un ampio giardino.

8. CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI

8.1 L'area di bisogno cui gli interventi sono destinati

La Struttura è articolata in Comunità Alloggio Protetta e Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili gravi e gravissimi.

8.1.1 Comunità Alloggio Protetta (C.A.P)

Adulti disabili prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap, che, al termine del percorso assistenziale riabilitativo non sono in grado di rientrare al proprio domicilio e che necessitano di un'assistenza temporanea o continuativa volta a supportare le parziali capacità di autonomia e di autogestione, relazionali, sociali e di inserimento lavorativo.

Le attività svolte all'interno della C.A.P. sono finalizzate a:

- accogliere temporaneamente o stabilmente persone con esigenze socio-assistenziali di vario genere, come ad esempio sperimentazione di periodi di autonomia dalla famiglia, mancanza temporanea o definitiva del nucleo familiare di riferimento, etc.;
- offrire interventi personalizzati assistenziali;
- garantire sollievo e sostegno alla famiglia in condizioni di difficoltà, attraverso l'accoglienza temporanea o di emergenza per risolvere problemi legati a situazioni contingenti.

8.1.2 Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (R.S.D)

Adulti disabili in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata, compresi gli adolescenti, con riconoscimento di handicap, in situazione di gravità, non assistibili a domicilio, che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva.

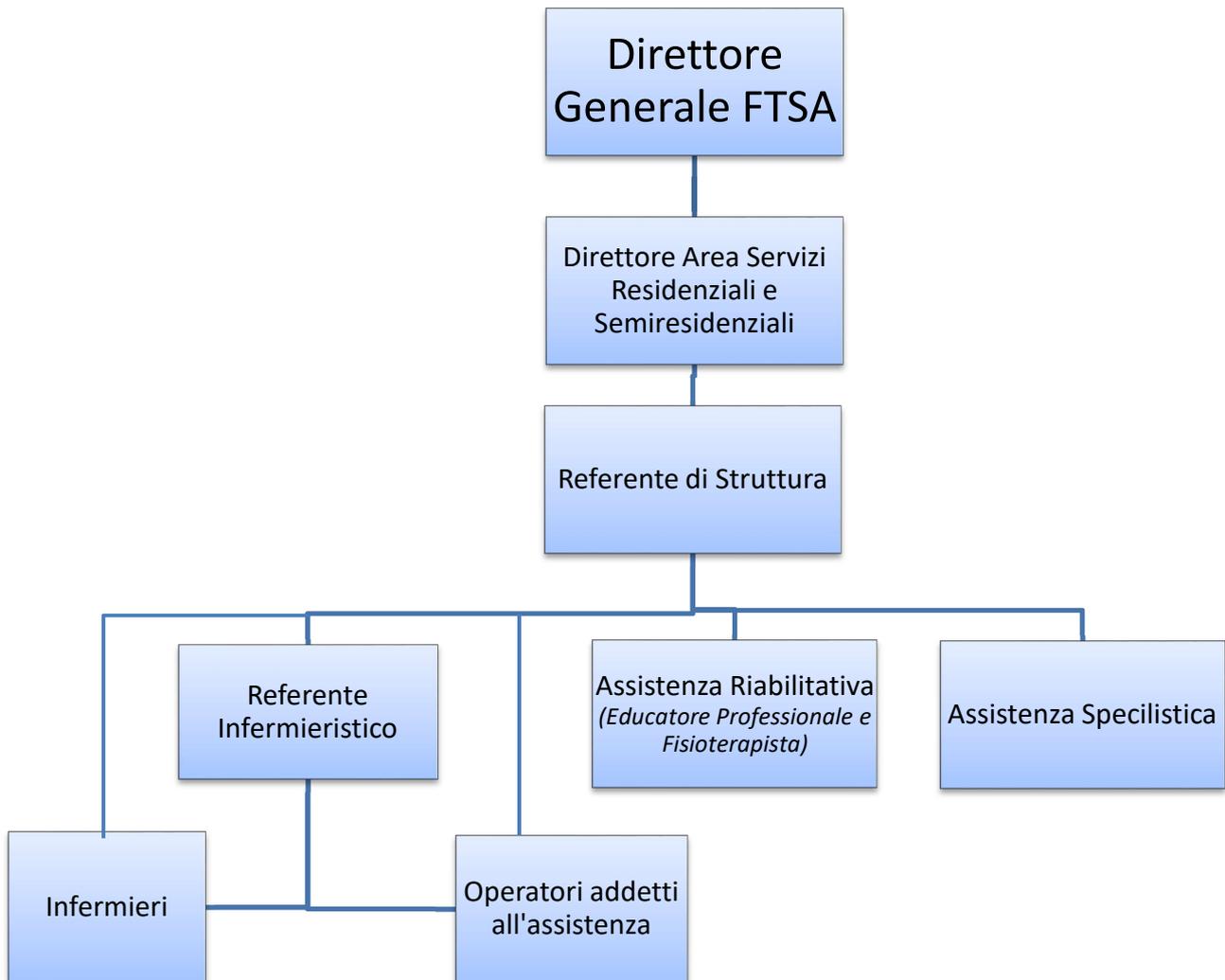
Le attività svolte all'interno della R.S.D. sono finalizzate a:

- definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multi professionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo;

- perseguire livelli di benessere ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, mantenendo, ripristinando o potenziando le capacità funzionali residue del disabile;
- garantire all'ospite un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, effettuando una formazione continua del personale al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona disabile per il raggiungimento di un'adeguata qualità della vita.

9. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI

9.1 Organigramma



9.2 Area Amministrativa

9.2.1 Direttore Generale

Il Direttore Generale ha funzioni di

- ✚ gestione organizzativa ed amministrativa della Fondazione;
- ✚ organizzazione e promozione delle singole iniziative;
- ✚ verifica dei risultati;
- ✚ definisce, in ottemperanza alle deliberazioni del Consiglio di Indirizzo e di Gestione le linee strategiche e gli obiettivi da realizzare.

9.2.2 Direttore Area Residenziale e Semiresidenziale

Il Direttore d'Area svolge le seguenti funzioni di:

- ✚ programmazione e organizzazione dei servizi;
- ✚ formulazione di progetti;

- ✚ coordinamento del personale;
- ✚ gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi Azienda Sanitaria Toscana e Fondazione e il terzo settore;
- ✚ realizza obiettivi definiti dal Direttore Generale;
- ✚ monitoraggio e verifica dei servizi.

9.2.3 Referente di Struttura

Il Referente della Struttura, all'interno della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- ✚ coordinamento del personale e organizzazione dei turni di lavoro;
- ✚ organizzazione delle attività interne ed esterne;
- ✚ mantenimento e gestione dei rapporti con i familiari, con le istituzioni, altri servizi, Azienda Sanitaria Toscana, Fondazione e il terzo settore;
- ✚ formulazione dei progetti assistenziali personalizzati degli ospiti;
- ✚ coordinamento e conduzione di riunioni e gruppi di lavoro;
- ✚ assicurare e controllare il regolare funzionamento della struttura;
- ✚ attività amministrativa connessa allo svolgimento del lavoro.

9.3 Area Sanitaria e Assistenza alla persona

9.3.1 Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica si attua in applicazione al D. M. n. 739/ 1994 che individua il profilo dell'infermiere, la formazione, gli ambiti, gli obblighi e le competenze.

La presenza degli infermieri nel Nucleo R.S.D, è assicurata dalle ore 6,00 del mattino fino alle ore 21,00.

Gli infermieri, coordinati dal Referente Infermieristico, assicurano le seguenti prestazioni, come previsto dalla Delibera della Regione Toscana n. 402 /2004:

- ✚ nursing di ogni ospite;
- ✚ somministrazione delle terapie;
- ✚ rilevazione periodica dei parametri;
- ✚ esecuzione degli accertamenti periodici prescritti;
- ✚ controllo dell'alimentazione e di diete particolari;
- ✚ controllo della minzione e dell'alvo;
- ✚ recupero della continenza.

9.3.2 Assistenza alla persona

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da Operatori addetti all'assistenza, attraverso modalità di intervento che privilegiano la persona, le sue esigenze e le potenzialità residue.

Le prestazioni assicurate sono:

- ✚ Accoglienza e gestione dell'inserimento nella Struttura;
- ✚ Assistenza diurna e notturna;
- ✚ Igiene quotidiana parziale e completa;
- ✚ Bagno assistito con frequenza almeno settimanale ed a ogni necessità;
- ✚ Aiuto nella vestizione e sostituzione degli indumenti;
- ✚ Accompagnamento dell'ospite negli spostamenti all'interno della struttura;
- ✚ Accompagnamento in bagno dell'ospite;
- ✚ Cambio periodico durante il giorno e la notte dei presidi monouso per l'incontinenza;
- ✚ Aiuto nell'assunzione dei pasti;

- ✚ Sorveglianza, osservazione e registrazione delle condizioni psicofisiche generali;
- ✚ Cura dell'unità dell'ospite (letto, comodino, armadio);
- ✚ Utilizzo di ortesi e ausili prescritti;
- ✚ Esecuzione di schemi di posizionamento;
- ✚ Collaborazione con gli altri operatori;
- ✚ Sorveglianza degli ospiti al fine di ridurre i rischi di cadute e fughe;
- ✚ Cura e pulizia degli ambienti.

9.3.3 Assistenza Riabilitativa

L'assistenza riabilitativa è affidata a personale qualificato, che mette in essere interventi educativi in base ai Piani Individuali degli ospiti, tali interventi comprendo la riattivazione e mobilitazione generale della funzione psicomotoria e di terapia occupazionale.

9.3.4 Assistenza Medica

L'assistenza medica per tutti gli ospiti è erogata e assicurata dai medici di base convenzionati con il servizio sanitario nazionale.

Nelle ore notturne, prefestive e festive l'assistenza medica agli ospiti è erogata dalla Continuità assistenziale e dall'Emergenza sanitaria territoriale, ciascuno per quanto di competenza.

Nella Struttura è presente lo psichiatra che collabora con i medici di base e con altri specialisti coinvolti.

9.3.5 Farmaci, presidi sanitari e ausili per l'incontinenza

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, garantisce la fornitura necessaria ad assicurare le prestazioni assistenziali ad esclusione dei farmaci in fascia A e B dispensati dal Sistema Sanitario Nazionale e quelli di fascia C a carico dell'ospite, dei presidi sanitari e diagnostici di pertinenza della Asl Toscana Sud Est.

La struttura, su delega dell'ospite o di chi ne fa le veci, può provvedere all'approvvigionamento dei farmaci prescritti fermo restando che i relativi oneri economici sono a carico dell'ospite medesimo.

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa fornisce i seguenti prodotti :

- ✚ Detergenti per la cura e l'igiene della cute (detergenti specifici per la cute fragile degli anziani, oli detergenti e creme idratanti e protettive);
- ✚ salviette monouso per l'asciugatura della cute al fine di ridurre le infezioni crociate;
- ✚ pannoloni di varie taglie, di diversi livelli di assorbenza e in materiale traspirante;
- ✚ traverse monouso.

9.4 Attività culturali

9.4.1 Assistenza Religiosa

All'interno della struttura è garantito il rispetto dell'appartenenza alla confessione religiosa di ogni singolo ospite.

10. SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI E COMFORT ALBERGHIERI

10.1 Ristorazione

Per il nucleo C.A.P., la preparazione delle tavole e la finitura delle pietanze risponde anche ad un preciso programma di coinvolgimento di ogni ospite inserito all'interno delle attività della

struttura. La finitura dei pasti è pertanto per la programmazione interna, un momento importante di coinvolgimento di tutto il gruppo presente in una delle attività principali della struttura. Ognuno per le sue specifiche competenze provvederà a collaborare con piccoli compiti allo svolgimento di queste mansioni.

Verranno rispettate diete particolari prescritte dal medico e dal dietista in accordo con il referente di struttura.

Tutti gli ospiti del nucleo C.A.P. sono incentivati ad alimentarsi autonomamente per consentire il mantenimento delle capacità. L'operatore supervisiona la funzione del pasto collaborando ove necessario e facilitandolo.

Gli ospiti del nucleo R.S.D. sono guidati nell'alimentazione dall'operatori, che stimolano il mantenimento dell'autonomia laddove è presente, o si sostituiscono alla persona non autonoma garantendo la regolare e adeguata alimentazione.

I menù adottati, sono comunque predisposti da una dietista, valutati e validati dal Azienda USL Toscana Sud Est. Formulati tenendo conto delle "Linee di indirizzo per la ristorazione assistenziale" formulate dalla Regione Toscana per la prima volta nel 2012.

I parametri nutrizionali di riferimento sono quelli indicati dai L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana – IV Revisione 2014). Sono inoltre state integrate le indicazioni desunte dalle Linee Guida per una sana alimentazione italiana – a cura dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione.

Il Piano Nutrizionale prevede una sezione denominata "Il Prontuario dietetico" che rappresenta una base di partenza per il trattamento dieto - terapeutico delle patologie più frequenti rilevate nelle strutture per anziani e disabili della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa.

Il menù nella sua composizione tiene in considerazione:

-  la varietà stagionale;
-  le preferenze espresse;
-  le patologie dell'ospite;
-  le festività e le occasioni speciali.

L'alimentazione risponde alla qualità e quantità delle esigenze dietetiche legate alle abitudini alimentari dell'ospite. Il menù estivo/invernale è supervisionato da un dietologo, liberamente consultabile dagli ospiti e dai loro rispettivi familiari, è affisso nella bacheca di entrambi i Nuclei.

Il Menù consente all'ospite diverse possibilità di scelta, per rispondere alle preferenze alimentari o a particolari problemi di masticazione e di deglutizione. Si predispongono diete personalizzate a seconda delle necessità cliniche degli Ospiti. È assicurato dagli operatori l'imboccamento degli ospiti che lo necessitano.

10.2 Lavanderia e guardaroba

Al fine di assicurare un servizio di qualità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa ha sviluppato un progetto per la gestione degli indumenti personali degli ospiti in struttura, al fine di garantire la rintracciabilità degli indumenti personali in ogni fase del processo di lavanderia guardaroba.

All'ingresso in struttura, l'ospite deve avere a disposizione un corredo minimo di biancheria necessario a garantire le sostituzioni giornaliere o periodiche sia per i mesi estivi sia per i mesi invernali.

Piccoli indumenti personali possono essere lavati anche all'interno delle attività della struttura stessa. Il personale ausiliario insieme con alcuni ospiti scelti per le loro specifiche competenze

provvederà a svolgere questo servizio all'interno di appositi spazi predisposti ed organizzati allo scopo.

La famiglia può provvedere direttamente al lavaggio degli indumenti personali e, in questo caso, la biancheria sporca deve essere ritirata tutti i giorni.

In alternativa può essere delegata la struttura, in questo caso, i tessuti degli indumenti dovranno essere conformi alle indicazioni fornite dal servizio di lavanderia.

Ogni indumento personale in entrambi i casi sarà contrassegnato da un codice identificativo che sarà apposto dal personale di guardaroba al momento della consegna degli indumenti precedentemente all'ingresso in struttura.

La fornitura della biancheria dei letti, materassi, cuscini è gestita con una gara di appalto.

La ditta aggiudicataria fornisce biancheria dei letti (lenzuola, federe, coperte e copriletto) lavata, disinfettata e stirata. I capi di biancheria dei letti che per normale usura risultassero non più idonei saranno tempestivamente sostituiti a cura della ditta appaltatrice come per tutti i capi deteriorati quando la riparazione contrasti con la funzionalità e/o con il decoro estetico degli stessi.

Il cambio completo del letto è assicurato con frequenza settimanale e comunque all'occorrenza.

Il servizio guardaroba è garantito da personale dipendente. Ogni ospite ha a disposizione nella camera un armadio per la sistemazione del guardaroba di dimensioni sufficienti per il cambio di stagione degli abiti.

10.3 Pulizia ambienti

È garantito il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e dei locali comuni tramite un servizio di pulizie appaltato ad una ditta esterna e dagli operatori interni alla struttura.

Nel Nucleo C.A.P. il servizio di pulizia delle stanze degli ospiti e dei locali comuni viene svolto giornalmente dagli operatori coinvolgendo gli ospiti in base alle loro capacità e competenze.

10.4 Uso del telefono

È possibile ricevere telefonate direttamente nella struttura. È consentito l'utilizzo del cellulare personale.

10.5 Gestione della corrispondenza

Gli ospiti che intendono spedire la corrispondenza possono consegnarla al personale della struttura, sempre attraverso il personale della struttura verrà recapitata agli ospiti la corrispondenza in arrivo.

10.6 Trasferimenti e uscite

Il trasferimento dell'ospite all'esterno della struttura per qualsiasi motivo, ad eccezione delle urgenze sanitarie, è a carico dei familiari.

L'uscita degli Ospiti dalla struttura, consentita purché non sussistano controindicazioni cliniche, viene autorizzata dalle figure professionali di riferimento.

Dal momento dell'uscita e fino al momento del rientro la responsabilità dell'ospite è a carico del familiare o della persona autorizzata ad accompagnarlo.

10.7 Trasporti Assistiti

Il trasferimento dell'ospite all'esterno della struttura, anche per eventuali visite specialistiche è a carico dei familiari ad eccezione delle urgenze sanitarie.

11. FORME DI COINVOLGIMENTO

È previsto il coinvolgimento delle seguenti risorse:

- ✚ **Associazioni di volontariato:** Le strutture stipulano convenzioni con associazioni di volontariato riconosciute e iscritte all'albo provinciale. La loro attività prevede lo svolgimento di attività di animazione, socializzazione e collaborazioni concordate con il Referente della struttura.
- ✚ **Comitato familiari:** All'interno della struttura è presente un comitato composto da 3 o 5 rappresentanti dei familiari degli ospiti, eletti dall'assemblea e con un incarico di due anni. Partecipa a incontri periodici (minimo 2 volte all'anno) in cui vengono avanzate iniziative per migliorare la qualità della vita all'interno della struttura ed evidenziare eventuali problematiche in collaborazione con il Referente della struttura. Per la tutela dei diritti degli ospiti e per favorire la partecipazione e la collaborazione degli ospiti, dei familiari e del volontariato alla gestione sociale dei servizi offerti e alla organizzazione della vita comunitaria.
- ✚ **Familiari degli ospiti:** ai familiari, parenti e amici è consentito l'accesso libero durante le ore diurne dalle ore 13,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15.30 alle ore 19,30, eventuali orari di visita diversi da quelli indicati sono da concordare preventivamente con il Referente della Struttura.

12. ORGANIZZAZIONE E EROGAZIONE DEL SERVIZIO

12.1 Accesso

La procedura di accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali per disabili è di competenza della Fondazione e della Azienda USL Toscana Sud Est.

12.1.1 Accesso alla Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.)

Possono accedere soggetti disabili in età compresa tra i 18 ed i 64 anni, prevalentemente non in situazione di gravità, con disabilità stabilizzata e riconoscimento di situazione di handicap, che al termine del percorso assistenziale riabilitativo non sono in grado di rientrare al proprio domicilio e che necessitano di assistenza temporanea o continuativa volta a supportare le parziali capacità di autonomia e di autogestione, relazionali, sociali e di inserimento lavorativo.

12.1.2 Accesso alla Residenza Sanitaria assistenziale per persone Disabili (R.S.D.)

Possono accedere soggetti disabili in età compresa tra i 18 ed i 64 anni in situazione di gravità non assistibili a domicilio, che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva.

La valutazione dei soggetti da inserire verrà effettuata dal Gruppo Operativo Multidisciplinare G.O.M. su proposta del Servizio Sociale Territoriale.

Gli ospiti da inserire nella struttura saranno individuati attraverso un primo periodo di osservazione, definito dall'equipe di riferimento; al fine di verificare sia l'autonomia personale sia quella relazionale-emotiva in un contesto di gruppo. Per quelli già inseriti nelle varie strutture, sarà valutato il grado di autonomia personale, ma soprattutto la capacità gestionale a livello comportamentale in un contesto di gruppo.

12.2 Accesso temporaneo

L'organizzazione del nucleo C.A.P. prevede anche ricoveri in forma temporanea per soggetti che si trovano:

- in situazione di momentaneo disagio socio-familiare, tale da non permettere la permanenza presso il proprio domicilio.
- Per sperimentare momenti di crescita di autonomia o di distacco temporaneo dalla famiglia.

La durata dell'accoglienza viene stabilita dal gruppo di valutazione in base alla finalità dell'inserimento.

Per il nucleo R.S.D. possono essere previsti ricoveri in forma temporanea per periodi non inferiori a tre mesi continuativi per soggetti che si trovano:

- in situazione di momentaneo disagio socio-familiare, tale da non permettere la permanenza presso il proprio domicilio.
- Per sperimentare momenti di crescita di autonomia o di distacco temporaneo dalla famiglia.

12.3 La Rinuncia al servizio, le dimissioni e la regolamentazione delle assenze

Modalità da seguire per la rinuncia

Qualora l'ospite, o suoi familiari non intendano accettare la decisione del Gruppo Operativo Multidisciplinare (G.O.M.) di ospitalità temporanea o definitiva presso le Strutture oggetto della presente Carta dei Servizi, devono formalizzare la rinuncia in apposito modulo presso l'Ufficio dell'Assistente Sociale.

Nel caso di frequenza già in atto presso le Strutture se l'ospite rinuncia al servizio, la data della sottoscrizione della rinuncia/interruzione farà partire anche l'interruzione del pagamento della retta a carico dell'ospite.

Dimissioni

Le dimissioni sono concordate con i servizi territoriali e comunicate con adeguato preavviso all'ospite e/o alla famiglia o rappresentante legale.

Modalità da seguire per assenze

Per ogni assenza di una intera giornata (ore 10,00 – ore 20,00 circa) è indispensabile che la struttura sia **avvisata prima delle ore 17,00 del giorno precedente** affinché dalla retta venga defalcato il costo del pasto. Il personale in servizio dovrà trascrivere nel "registro consegne" tale informazione.

In caso di mancata comunicazione nei tempi previsti, dovrà essere corrisposto l'intero ammontare della retta.

13. GIORNATA TIPO

13.1 Giornata Tipo Comunità Alloggio Protetta

Mattino	
07.00 - 8.00 =>	Lettura consegne, aiuto nell'igiene personale degli ospiti, alzata
08.00 - 8.30 =>	Somministrazione terapia, colazione e preparazione all'uscita per i vari centri o luoghi di lavoro.
08.30 - 10.00 =>	Pulizia ambienti, camere e sala mensa.
10.00 - 15.00 =>	Interruzione attività nella struttura fino al rientro degli ospiti dai Centri e dai luoghi di lavoro. In caso di malattia di ospiti o di necessità varie di rimanere presso la struttura l'operatore della mattina prolungherà l'orario di lavoro fino al cambio turno delle 14,00.
Pomeriggio	
15,30 - 17,00 =>	Accoglienza ospiti che rientrano dalle varie attività della mattina ed attività rilassanti come ascolto musica o racconto.
17,00 - 17,30 =>	Preparazione merenda e distribuzione con la collaborazione degli ospiti in base ai loro specifici compiti assegnati.
17.30 - 18,00 =>	Divisione degli ospiti secondo i vari compiti assegnati. <ul style="list-style-type: none">- Uscita per acquisto alimentari per la cena;- Sistemazione abbigliamento negli armadi;- Uscite per acquisti;- Piccoli laboratori (es. cucina, ginnastica dolce, etc.);- Bagni e cura dell'igiene della persona.
Sera	
18,00 - 19,00 =>	Uscite per piccoli acquisti o altre attività a seconda della stagione (visione di un film, laboratorio di giardinaggio, manipolazione, etc)
19,00 - 20,00 =>	Preparazione sala pranzo per la cena da parte dell'operatore e degli ospiti che hanno questo compito assegnato. Preparazione cena da parte dell'operatore e degli ospiti con questo compito assegnato. Somministrazione terapia serale.
20,00 - 21,00 =>	Cena
Notte	
21,00 - 22,30 =>	Relax, visione programmi televisivi o giochi vari o ascolto musica.
22,30 - 23,00 =>	Sistemazione nelle camere da letto e riposo notturno.

13.2 Giornata Tipo Residenza Sanitaria Assistenziale per persone disabili

Mattino	
07.00 - 8.00 =>	Lettura consegne, aiuto nell'igiene personale degli ospiti, alzata
08.00 - 8.30 =>	Somministrazione terapia, colazione e preparazione per le attività diurne.
08.30 - 10.00 =>	Pulizia ambienti, camere e sala mensa.
10.00 - 12.30 =>	Attività di laboratorio con tecnici e palestra Uscite
12.30 - 14.00	Preparazione tavoli per il pranzo da parte dell'operatore e degli ospiti che possono collaborare Pranzo con sporzionamento, somministrazione e aiuto Somministrazione terapia
Pomeriggio	
14.00 - 16.00 =>	Relax e sorveglianza
16.30 - 17.00 =>	Preparazione merenda e distribuzione da parte degli operatori
Sera	
19.00 - 21.00 =>	Preparazione sala pranzo per la cena da parte dell'operatore e degli ospiti che hanno possibilità di farlo. Preparazione cena da parte dell'operatore e degli ospiti che possono collaborare Cena con sporzionamento e somministrazione pasto Somministrazione terapia serale.
21.00 - 22.30 =>	Relax, visione programmi televisivi o giochi vari o ascolto musica. Sorveglianza
Notte	
22.30 - 23.30 =>	Sistemazione nelle camere da letto e riposo notturno.

14. GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E DELLA DOCUMENTAZIONE

14.1 La documentazione assistenziale

La documentazione assistenziale, è costituita da tutti quei documenti che permettono di gestire la presa in carico, la permanenza, gli aggravamenti e la dimissione dell'ospite .

La documentazione assistenziale è uno strumento che consente di dimostrare la corretta applicazione del processo di assistenza, inteso come:

-  presa in carico dell'ospite e della sua valutazione psico-fisica e sociale;
-  individuazione dei problemi assistenziali e definizione dei relativi obiettivi;
-  definizione del piano di assistenza e documentazione delle attività svolte;
-  valutazione degli esiti dell'assistenza.

14.2 Procedure e protocolli di lavoro

I **protocolli assistenziali** sono documenti elaborati per tradurre le conoscenze scientifiche in comportamenti professionali. L'applicazione dei protocolli assistenziali:

garantisce l'omogeneità e la costanza delle prestazioni erogate dai diversi operatori
favorisce l'inserimento di nuovi operatori.

Le principali attività assistenziali e le loro modalità di gestione sono descritte nei protocolli assistenziali condivisi e partecipati. Nella loro stesura si è tenuto conto dell'importanza della fase di valutazione delle capacità residue degli ospiti e delle opportunità di miglioramento.

Le procedure sono documenti in cui sono descritte le modalità con cui devono essere svolte le varie fasi relative ai diversi processi sia assistenziali sia dei servizi di supporto. Si tratta di descrizioni sequenziali di chi fa che cosa, individua i livelli di responsabilità e i documenti utilizzati per dare evidenza dell'avvenuta effettuazione dell'attività. Quando questa descrizione è particolareggiata e i compiti sono descritti in modo puntuale si parla di istruzioni operative o istruzioni di lavoro. Il loro scopo è far sì che in un determinato ambito tutti gli operatori agiscano in modo uniforme e riconosciuto.

I protocolli assistenziali e le procedure documentate e operative, approvate dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa adottate nella Struttura, sono archiviate presso gli Uffici Amministrativi della stessa e in copia presso l'Ufficio del Referente della Struttura, la suddetta documentazione viene raccolta in archivi sia cartacei che informatizzati, muniti di accesso riservato e conservata secondo la normativa sulla legge privacy.

La Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, assicura una idonea forma di comunicazione ai familiari, tutori e amministratori di sostegno, attraverso la Carta dei Servizi e il proprio sito istituzionale favorendo la possibilità di consultazione dei suddetti documenti.

14.3 Strumenti per informazioni e comunicazione con l'utenza

Sono presenti in struttura, in entrambi i nuclei, i pannelli per l'informazione al personale.

Relativamente alle informazioni di servizio che riguardano i familiari vengono inviate comunicazioni formali a domicilio e in alcuni casi affisse le circolari in luoghi visibili della struttura.

Il Referente della struttura mantiene rapporti costanti con i tutori, curatori e amministratori di sostegno di ospiti presenti in struttura e provvede ad ogni comunicazione che preveda il loro coinvolgimento.

Il Referente di Struttura è a disposizione per colloqui diretti o su appuntamento con i familiari.

All'interno di ogni nucleo nella sala comune è posto un punto telefonico con telefono cordless per permettere agli ospiti di effettuare e ricevere telefonate dall'esterno.

Presso il Referente di Struttura viene raccolta la posta in arrivo ed in partenza. La posta in arrivo viene prontamente consegnata agli ospiti, loro familiari o legali rappresentanti.

La presente Carta dei Servizi, insieme al relativo Regolamento di Gestione, viene consegnata a ciascun ospite al momento dell'ammissione, viene affissa in bacheca e copia si trova depositata, per la consultazione da parte delle persone interessate presso l'Ufficio del Referente di Struttura.

15. DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI, DEI FAMILIARI E DEI VISITATORI

15.1 Orario delle Visite

La Struttura apprezza e promuove le visite dei familiari, dei parenti e degli amici, affinché non si interrompano i legami affettivi, fermo restando il rispetto della volontà dell'ospite o delle persone/enti preposti alla sua tutela.

L'accesso ai familiari, parenti e amici, è consentito durante le ore diurne dalle ore 13,30 alle ore 12,30 e dalle ore 15.30 alle ore 19,30, eventuali orari di visita diversi da quelli indicati sono da concordare preventivamente con il Referente della Struttura.

15.2 Doveri dell'ospite

Il soggiorno in Struttura è ispirato a favorire una permanenza piacevole garantendo il rispetto delle proprie abitudini di vita e favorendo l'autonomia personale. È tuttavia indispensabile il rispetto di alcune norme di comportamento a tutela dei diritti individuali di ciascun ospite.

- ✚ L'ospite è tenuto a rispettare i locali e gli arredi della Struttura.
- ✚ All'atto di ammissione ciascuno dovrà portare gli abiti ed il corredo personale di biancheria intima strettamente necessari. La biancheria da letto e gli asciugamani personali sono forniti alla Struttura;
- ✚ L'ospite è tenuto a presentare l'Atto di nomina del Tutore o dell'Amministratore di Sostegno se presente in caso si ritenga necessario coinvolgere i Servizi Territoriali per tale nomina;
- ✚ Non è consentito tenere in camera denaro e oggetti di valore. Il denaro e gli oggetti di valore sono gestiti con apposita procedura dalla segreteria che registrerà le operazioni effettuate.
- ✚ Il Referente della Struttura declina ogni responsabilità per valori lasciati incustoditi.
- ✚ È vietato utilizzare nelle camere apparecchi elettrici (es. fornelli elettrici, stufe) come previsto dal Piano di Prevenzione Incendi.
- ✚ L'ospite è tenuto a mantenere in ogni momento della vita comunitaria un alto senso di civiltà, educazione, decoro nel rispetto delle persone conviventi;
- ✚ È vietato collegare apparecchi elettrici personali (es. condizionatori d'aria, ventilatori, TV, radio, elettromedicali) senza l'autorizzazione della Direzione.
- ✚ È vietato tenere in camera cibo, medicinali, coltelli, forbici, attrezzi da lavoro manuale appuntiti .
- ✚ Le medicine personali dell'ospite sono custodite in infermeria.
- ✚ È assolutamente vietato fumare nelle camere e in ogni altro ambiente della Struttura
- ✚ L'utilizzazione dei climatizzatori (accensione, impostazione temperatura, ecc...) è a cura del personale delle strutture.
- ✚ Durante la pulizia degli ambienti, gli ospiti e i visitatori devono astenersi dal transitare nei locali con pavimenti bagnati a tutela della sicurezza individuale.
- ✚ È vietato il consumo di alcolici all'interno della Struttura, eccetto che per il vino fornito ai pasti.
- ✚ Dalle ore 13.30 alle ore 15.00 deve essere rispettato il silenzio per favorire il riposo pomeridiano quindi si richiede di limitare le visite in questo arco di tempo.
- ✚ È vietato l'accesso alla cucina, alla lavanderia, ai locali di deposito e dei servizi tecnici.

15.3 Diritti degli ospiti

Al momento dell'inserimento, all'ospite (ed agli eventuali caregivers, tutori e amministratori di sostegno) vengono fornite le informazioni necessarie circa le prestazioni erogate dalla Struttura, accompagnate da una copia della presente Carta dei Servizi.

- ✚ Nella Struttura tutti gli ospiti hanno il diritto di ricevere il trattamento più appropriato, senza alcuna discriminazione o privilegio derivante dal sesso, età, condizioni sociali, origine e fede religiosa.
- ✚ L'ospite ha diritto a esprimere le proprie credenze, opinioni e sentimenti, anche quando queste dovessero apparire in contrasto con la cultura dominante .
- ✚ L'ospite ha diritto di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.
- ✚ La Struttura garantisce a tutti gli ospiti , il diritto alla riservatezza di tutti i dati che li riguardano, in conformità alla legislazione vigente.
- ✚ Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme e dei regolamenti.

16. COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio comprende una quota sanitaria, determinata annualmente dall'Azienda Toscana Sud Est in base a quanto stabilito dalla Regione Toscana, e una quota sociale definita annualmente dal Consiglio di Indirizzo della Fondazione, ed approvata dalle Giunte Comunali della zona Alta Val d'Elsa.

- La quota sanitaria a carico dell'Azienda Toscana Sud Est di Siena è determinata annualmente dall'Azienda.

16.1 Compartecipazione al costo del servizio

La compartecipazione al costo del servizio da parte dell'ospite riguarda la sola quota sociale. A tal fine verrà richiesto all'ospite (od ai familiari o tutori dello stesso) la sottoscrizione di un impegno al pagamento, pena la mancata erogazione del servizio.

Qualora l'ospite ritenesse di non poter far fronte all'intera tariffa prevista potrà richiedere una agevolazione sulla stessa (tramite una apposita domanda da presentarsi presso gli uffici del Servizio Sociale Professionale presente nei Presidi socio-sanitari del Comune di residenza o presso la sede stessa della Fondazione), che verrà riconosciuta secondo i criteri e le modalità di seguito indicati.

16.2 Criteri per il riconoscimento delle agevolazioni

L'ISEE estratto (riferito cioè ai soli redditi del beneficiario della prestazione) è lo strumento con il quale, in ogni caso, viene valutata la capacità del soggetto di partecipare al costo del servizio e per la concessione di eventuali agevolazioni

- **Per l'ospitalità presso la Struttura Residenziale per Disabili Comunità Alloggio Protetta (C.A.P.) e Residenza sanitaria Assistenziale per persone disabili "Il Mulino",** la misura della compartecipazione sarà determinata prendendo in considerazione (oltre all'ISEE estratto) anche le provvidenze extra ISEE (quali indennità di accompagnamento; pensione sociale, assegno sociale, pensione di invalidità civile, rendita I.N.A.I.L., ecc.).

16.3 Modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità.

- con bonifico bancario
- con bonifico postale
- con bollettino di conto corrente postale
- con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente)

Solo in casi eccezionali, il pagamento può avvenire in contanti, ma solo nel caso in cui l'importo sia inferiore a euro 1.000,00.

17. PROCEDURA PRESA IN CARICO E GESTIONE INFORMAZIONI

17.1 Requisiti professionali e modalità di accoglienza

Alcuni giorni prima dell'ingresso in struttura, il Referente e lo Psicologo incontrano i familiari presso la sede della struttura. In tale occasione viene compilata una scheda conoscitiva (inserita nella Cartella Socio Sanitaria) sulle abitudini e le preferenze alimentari dell'ospite. Il referente informa l'ospite e/o il familiare delle modalità di trattamento dei dati personali.

In questo primo incontro i familiari visitano la struttura e prendono conoscenza con i luoghi in cui vivrà il loro congiunto.

17.2 Strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza

L'organizzazione delle strutture garantisce il rispetto della dignità personale attraverso:

- la possibilità di mantenere il proprio abbigliamento;
- la possibilità di personalizzare la propria camera nel rispetto degli altri ospiti e della normativa vigente;
- utilizzo di strumenti quali ad esempio paraventi o procedure standardizzate (es. far uscire dalla stanza le persone estranee e chiusura della porta) per l'igiene degli ospiti allettati;
- utilizzo dei mezzi di contenzione attenendosi scrupolosamente al dettato normativo;
- possibilità per l'ospite di uscire dalla struttura dopo aver avvisato il personale e comunicato l'orario di rientro.

Le informazioni relative a ciascun ospite sono acquisite e registrate in apposite Cartelle Personali, mantenute aggiornate e rese disponibili solo per le funzioni interne svolte dal personale interessato.

L'organizzazione garantisce il trattamento dei dati degli utenti in conformità al d.lgs 196/03.

Il personale interno di riferimento è dotato di identificativo con generalità e qualifica; gli uffici e le postazioni di lavoro sono identificati con cartelli indicanti le funzioni ed il personale addetto.

A tutti i familiari degli ospiti è consegnata copia del Regolamento e della Carta dei Servizi.

18. IL PERCORSO ASSISTENZIALE

18.1 Responsabile della presa in carico e metodologia

Ogni ospite viene affiancato al momento dell'ingresso dal referente di struttura, e dallo specialista Medico o Psicologo i quali predispongono un progetto individualizzato tenendo conto dei seguenti elementi:

- valutazione ed obiettivi definiti dagli operatori socio-sanitari del gruppo di valutazione;
- valutazione dello stato di salute effettuato attraverso: la lettura della documentazione sanitaria presentata dai familiari;
- osservazione e valutazione sull'inserimento e ambientamento dell'ospite in collaborazione con gli operatori del servizio attraverso verifiche periodiche definite.

18.2 Forme e sedi di valutazione di efficacia degli interventi

La valutazione di efficacia degli interventi avviene:

- da parte del gruppo operativo multidisciplinare (G.O.M.) con verifiche periodiche,
- dagli operatori interni attraverso l'utilizzo di strumenti operativi come registrazioni dell'osservazione dell'ospite, registrazione delle attività, cartelle cliniche, schede di valutazione e incontri periodici programmati a seconda degli obiettivi prefissati all'ingresso.

18.3 Coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio e sedi e strumenti di partecipazione

L'ospite, nelle modalità possibili relativamente alle sue condizioni di salute, e la famiglia partecipano:

- alle attività programmate quotidianamente e periodicamente (momenti formalizzati come feste, ricorrenze);
- alla valutazione e verifica degli interventi predisposti all'interno della struttura attraverso riunioni con i familiari e l'attivazione del comitato dei familiari;
- alla condivisione e alla verifica del progetto individuale attraverso incontri con gli operatori della FTSA e dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

19. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI E DEI LORO FAMILIARI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, consapevole che il livello di soddisfazione degli ospiti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai bisogni e ai desideri dell'ospite e dei suoi familiari, attiva il **Sistema di misurazione della soddisfazione degli ospiti residenti e dei loro familiari**.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita nella Struttura attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

- ▣ aspetti professionali;
- ▣ aspetti tecnico alberghieri (vitto, guardaroba, igiene e manutenzione degli ambienti);
- ▣ aspetti relazionali;
- ▣ qualità strutturale.

Considerando le possibili difficoltà, di tipo cognitivo, che gli ospiti possono presentare nell'utilizzo di uno strumento come il questionario, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa provvede ogni anno ad inviare i questionari a mezzo posta a tutti gli ospiti.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa e alla Direzione Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali. L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi

di miglioramento della qualità che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a intraprendere.

19.1 Strumenti e le forme di valutazione

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, per questo per migliorare la qualità delle prestazioni e servizi garantiti dalle strutture residenziali e semiresidenziali, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si avvale di strumenti specifici:

-  schede specifiche di valutazione da somministrare agli ospiti o familiari di vari servizi offerti da ditte convenzionate (mensa, lavanderia, ecc.) finalizzate a monitorare la qualità ed il rispetto dei requisiti previsti nel capitolato d'appalto. Alla valutazione vengono associati report periodici sull'andamento del servizio offerto;
-  incontri periodici con i familiari degli ospiti per una verifica del grado di soddisfazione del servizio offerto;
-  schede di autovalutazione del personale predisposti annualmente e finalizzate all'attribuzione del salario accessorio.

20. STRUMENTI DI TUTELA

20.1 Presentazione dei reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi

In tutte le strutture è possibile presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, al fine di perseguire il miglioramento del servizio.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

L'ospite ed i suoi familiari possono inoltrare reclami su i disservizi seguendo varie modalità:

- attraverso informazione verbale al Referente di struttura, che provvede a far compilare l'apposito modulo di segnalazione del reclamo;
- tramite il comitato dei familiari;
- con lettera indirizzata al Referente di Struttura o al Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali della FTSA.

La Direzione d'Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali garantisce di dare risposta ai reclami ricevuti entro il termine massimo di 30 giorni.

20.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a garantire gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi tramite il rispetto dei requisiti normativi (sicurezza, privacy, contratti) sia per le attività che eroga direttamente, sia tramite il monitoraggio e controllo di quelle appaltate e/o convenzionate.

21. TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura Residenziale per persone disabili assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri ospiti e ai loro familiari tutori e amministratori di sostegno, avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e successive modifiche.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

-  gestione amministrativa;
-  cura dell'ospite.

I dati relativi alla salute dell'ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

-  al Personale della struttura, addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

Titolare del trattamento e della banca dati della Struttura è la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Area Servizi Residenziali e Semiresidenziali o suoi incaricati. Inoltre, tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile sono espressamente approvate le condizioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

22. PUBBLICIZZAZIONE

La presente Carta dei Servizi è affissa in bacheca presso ogni Struttura Residenziale e viene pubblicata sul sito web della Fondazione Territori sociali Altavaldelsa - www.ftsa.it.

Copia del documento, viene consegnata all'ospite della Struttura al momento dell'ingresso.

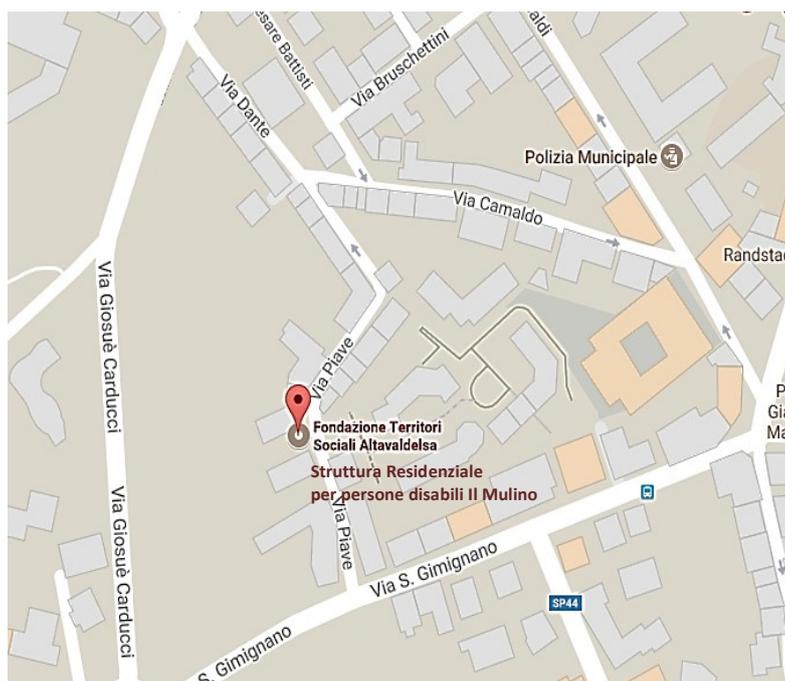
Contatti Utili e come raggiungerci

Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa

Sede amministrativa
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)
Contatti Utili
0577- 91791 fax 0577 917946
Mail: info@ftsa.it – pec: ftsa@pec.it

Struttura Residenziale per persone disabili CAP-RSD "Il Mulino"

"IL MULINO"
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)
Contatti Utili
0577- 917956 fax 0577 917952
Mail: mulino@ftsa.it
Pec: caprds.mulino@pec.it



FTSA - Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa - P.I. 01134140522

Sede operativa: Via Piave, 40 - 53036 - Poggibonsi (Siena) - Tel. +39 0577 91791 - Fax +39 0577 917946

E-mail: info@ftsa.it PEC: ftsa@pec.it