



Regolamento Interno

Centri Diurni

2020

Modalità attuativa delle principali norme riguardanti l'erogazione e la tipologia delle prestazioni, e i rapporti tra gli Ospiti, i loro familiari/AdS/tutori e l'Istituto.

MATRICE DELLE REVISIONI

PRIMA EMISSIONE	DATA	VISTO (RESP.GEST.SIST.QUAL.)	APPROVAZIONE DIREZIONE	
REVISIONI	DATA	SINTESI MODIFICHE	VISTO RAQ	APPROVAZIONE DIREZIONE
REV.1	28/01/2020	Aggiornamento delle modalità di contatto, revisione delle sedi e norme di riferimento, miglioramento leggibilità.		



.....
Sommario
.....

1.	DATI IDENTIFICATIVI	3
2.	MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO.....	3
3.	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	4
4.	RISORSE UMANE.....	5
5.	GIORNATA TIPO	7
6.	TUTELA DELLA SALUTE.....	8
7.	CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI.....	8
8.	DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI	8
9.	SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE	9
10.	ATTIVITA' COLLATERALI.....	9
11.	MODALITA' RISCOSSIONE RETTA.....	9
12.	DIMISSIONI	9
13.	MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	10
14.	INFORMAZIONI GENERALI.....	10
15.	CONTATTI	12

1. DATI IDENTIFICATIVI

L'Istituto C.T.E. è un istituto privato di riabilitazione, autorizzato e accreditato, ai sensi delle vigenti leggi della Regione Toscana, e convenzionato per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione extraospedaliera nella forma di semiresidenziale per disabilità fisiche, psichiche e sensoriali ex art.26 L.833/78 con l'azienda ASL 10 Firenze.

La sede di Firenze Via delle Cinque Vie è stata autorizzata nel 1990 (Aut.Reg.n.12 08/01/1990), mentre le altre sedi Rignano Via Boncioli 61 e Bagno a Ripoli Via Poggio della Pieve 2 sono state autorizzate in tempi più recenti a fronte di trasferimenti di altre precedenti sedi: la prima nel 2009 (Aut.Com.n.10 20/07/2009) in, la seconda nel 2019 (Aut.Unica SUAP n.70 23/12/2019).

L'Istituto è accreditato per quanto riguarda la sede di Firenze sin dal 2003 (Decr.Dir.1797 31.03.2003), mentre la sede rignanese è accreditata dal 2009 (Decr.Dir.4442 16.09.2009) e quella di Bagno a Ripoli dal 2020 (Decr.Dir. n.248 14.01.2020) a seguito del trasferimento di precedenti strutture.

Le diverse sedi dell'Istituto garantiscono la loro apertura per almeno cinque giorni alla settimana e il loro funzionamento per almeno sei ore giornaliere.

I contatti, presenti anche sul sito internet dell'azienda www.cte.fi.it, sono riportati in ultima pagina.

2. MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO

L'accesso ai Centri Diurni è regolamentato dall' ex Art.26 L.833/78 e in particolare dal contratto per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione extra ospedaliera per disabilità fisiche, psichiche e sensoriali approvato e sottoscritto 24 novembre 2010.

La richiesta d'accesso, da inoltrare al Responsabile dei Percorsi, da parte dei Servizi Territoriali che hanno in carico il paziente, deve essere corredata da una relazione clinica e sociale redatta dagli stessi Servizi Territoriali di residenza.

Viene quindi effettuato un primo incontro con i Servizi Territoriali e/o la famiglia/tutore del potenziale ospite cui farà seguito l'inserimento vero e proprio, nel rispetto dei posti autorizzati.

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 e certificazione di gravità
- Eventuale copia del documento di nomina del tutore/amministratore di sostegno
- Tessera esenzione del pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie
- Copie delle principali relazioni cliniche effettuate in occasione della definizione del quadro patologico presentato

- Copie di esami ematochimici e/o strumentali recenti – se effettuati –
- Copie di autorizzazioni/collaudato di ausili concessi in comodato d'uso dalla ASL di appartenenza.

All'utente o ai familiari/tutori nel momento dell'ammissione viene consegnata la Carta dei Servizi aziendale e il Regolamento Interno della Struttura accettante.

Nel medesimo momento d'ingresso all'utente, anche per mezzo dei familiari/AdS/tutori ove previsto, viene chiesto di esprimere il proprio parere a proposito dei consensi che si rendano necessari nel percorso clinico/assistenziale e educativo/ri-abilitativo secondo norma vigente, quale il consenso al trattamento dati, alla realizzazione di immagini e di invio newsletter di collegamento, alla erogazione del trattamento riabilitativo ed alla somministrazione di terapia farmacologica durante orario di permanenza la centro, dietro prescrizione medica e per via naturale.

Le modalità di gestione della fase di ingresso e inserimento tengono conto della “storia di vita” e dei bisogni dell'utente e dei suoi familiari.

All'atto dell'inserimento viene aperta la cartella clinica che verrà tenuta costantemente aggiornata nel prosieguo del ricovero e verrà gestita ed archiviata alla dimissione dell'utente secondo specifica procedura e nel rispetto della normativa vigente.

Dopo alcuni giorni di osservazione, e comunque non oltre otto settimane dall'inserimento viene redatto un progetto riabilitativo individualizzato, stilato preferenzialmente sulla base di informazioni raccolte attraverso colloqui con i servizi territoriali e delle prime valutazioni clinico/riabilitative svolte nel frattempo con l'Ospite. In questo periodo viene valutata l'appropriatezza del ricovero, comunicata l'eventuale non appropriatezza a cui farà seguito l'eventuale dimissione e vengono redatti gli strumenti presenti a sistema necessari per il percorso clinico/ri-abilitativo ed assistenziale.

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La Struttura offre la seguente tipologia di interventi:

- Riabilitazione cognitiva
- Trattamento psicoeducativo
- Trattamento logopedico
- Trattamento psicomotorio
- Rieducazione neuromotoria
- Attività motoria adattata
- Assistenza infermieristica
- Osservazione psicologica
- Trattamenti farmacologici con somministrazione per via naturale
- Maternage
- Assistenza diretta alla persona
- Consulenza e sostegno alle famiglie
- Supporto Ausili

- *Attività occupazionale*
- *Attività ludico-espressive*
- *Attività di socializzazione interna ed esterna*
- *Raccordo con gli operatori scolastici in sinergia con l'equipe territoriale di neuropsichiatria infantile*
- *Vitto comprendente pranzo, fornito da una ditta esterna convenzionata con possibilità di scelta nell'ambito di un menù stagionale prefissato approvato dalla ASL. Gli ospiti sono sollecitati e controllati affinché assumano correttamente il pasto. Il menù prevede una scelta tra almeno tre primi, tre secondi e due contorni, almeno un piatto caldo per ciascun pasto, frutta con possibilità di scelta privilegiando quella di stagione e fresca. I menù sono differenziati nella settimana. In caso di necessità particolari è possibile attivare diete speciali su prescrizione del medico curante o specialista. Nella alimentazione si tiene conto della libera scelta degli ospiti compatibilmente con la patologia e le prescrizioni dietologiche. È inoltre garantito il rispetto delle usanze e delle regole previste dalle diverse religioni. Il menù settimanale è esposto nel refettorio e nel locale adibito allo sporzionamento*
- *Pulizia ed igiene di tutti gli ambienti.*

È richiesto alla famiglia/AdS/tutore di provvedere ad accompagnare il proprio congiunto in ogni occasione che si renda necessario, ivi compreso l'invio in Pronto Soccorso. Relativamente a questa occasione è garantito l'accompagnamento in Pronto Soccorso ai minori ed è garantita la permanenza in Pronto Soccorso del personale al fine di facilitare le relazioni fino all'arrivo dei familiari e comunque non oltre le due ore dall'arrivo in Pronto soccorso.

Il metodo di lavoro prevede la formulazione di un piano di trattamento individualizzato, cui segue la stesura e la programmazione degli interventi in moduli di massimo 10 soggetti, cui fa seguito la verifica degli stessi con tempistica almeno semestrale. Il progetto personalizzato e le verifiche sono partecipate e discusse con l'ospite e/o i familiari/tutori.

Il personale medico è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con i pazienti e le famiglie un linguaggio semplice e comprensibile, tutti i colloqui si svolgono nel massimo rispetto della riservatezza e della normativa sulla privacy.

La qualità e la sicurezza delle cure è inoltre assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza

Sono previste attività ricreative ed è sviluppato il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli ospiti.

4. RISORSE UMANE

La figura che coordina le attività dell'Istituto e che cura l'organizzazione tecnico sanitaria della struttura sotto il profilo igienico ed organizzativo responsabile è il Direttore Sanitario. Sono individuati inoltre un responsabile di Area infermieristica e una struttura di coordinamento delle attività dell'Istituto composta dai Coordinatori

dei tre Centri Diurni. Tali figure si avvalgono della collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: medico fisiatra, medico neurologo, medico psichiatra, medico neuropsichiatra infantile, psicologo, psicopedagoga, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, infermiere.

L'Istituto si avvale del supporto di tutte le funzioni aziendali del C.T.E. s.r.l.

Il settore amministrativo garantisce i collegamenti operativo funzionali tra i servizi tecnico-amministrativi ed i servizi assistenziali all'interno della struttura.

L'organizzazione della Struttura prevede uno stretto rapporto interdisciplinare sia tra i vari membri dell'equipe che dell'equipe con tutto il personale che direttamente lavora con i pazienti. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni tramite comunicazioni verbali, scritte e soprattutto in incontri e riunioni a cadenza perlomeno mensile, registrati a mezzo verbale di riunione, in cui vengono concordate e verificate le linee operative al fine di orientare il piano riabilitativo, con condivisione di obiettivi e pianificazione di attività tra le diverse figure interessate nel progetto di ciascun ospite. L'organizzazione della Struttura inoltre prevede la realizzazione di incontri e riunioni, a cadenza almeno semestrale, tra la direzione, il settore amministrativo e i responsabili delle diverse funzioni aziendali al fine di condividere il raggiungimento di obiettivi di budget.

Il personale della struttura indossa un abito che è identificativo, in base ad un codice colore, delle diverse professionalità e delle sue mansioni clinico-riabilitativo-assistenziali, come indicato nella successiva tabella identificativa per codice colore.

Divisa bianca Bordo ROSSO		Coordinatore	
Divisa bianca Bordo GIALLO		Infermiere	Infermiere professionale
Divisa bianca Bordo CELESTE		Personale addetto alla riabilitazione	Educatore, Logopedista, Terapista della riabilitazione, Psicomotricista, tecnico della riabilitazione psichiatrica
Divisa bianca Bordo VERDE		Personale addetto all'assistenza diretta	OSS-S, OSS, OSA, ADB

La Direzione Sanitaria garantisce che i ruoli e le posizioni funzionali siano ricoperti da personale in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente.

Viene altresì garantito che gli operatori siano in possesso del titolo specifico prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa.

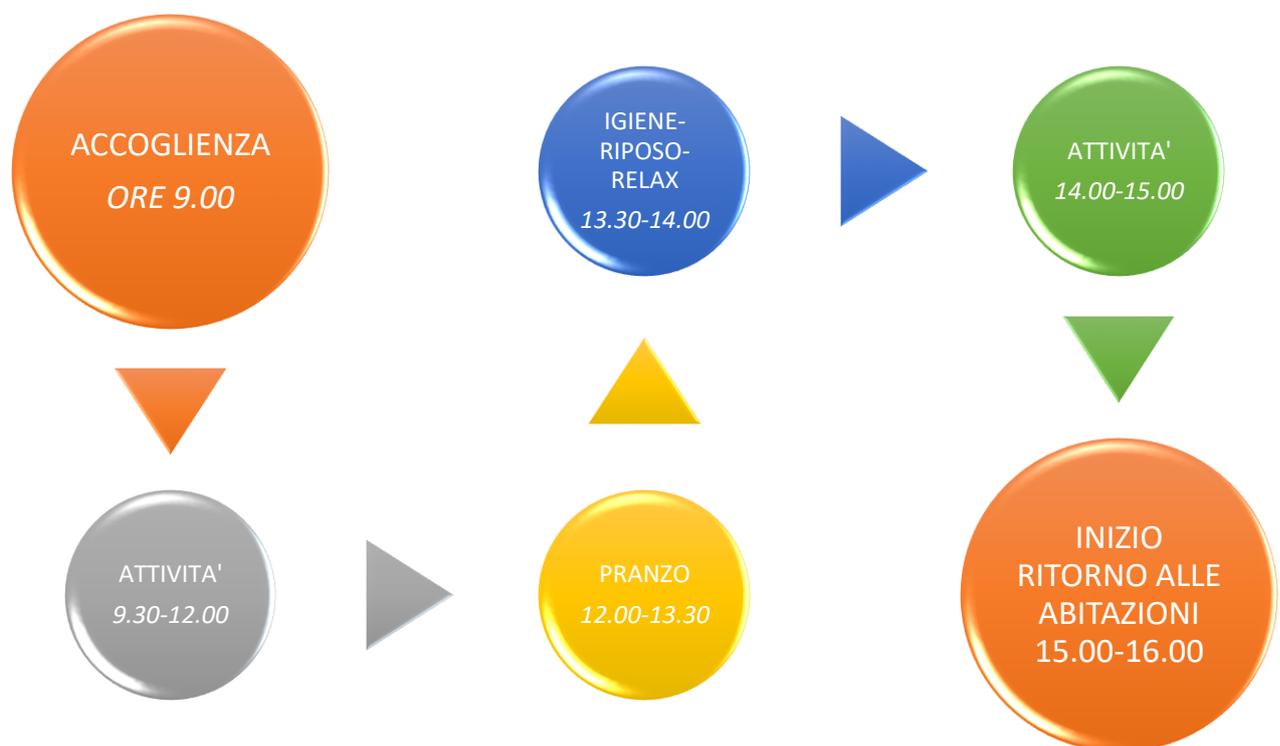
È presente un elenco sempre aggiornato di tutto il personale con indicazione del monte ore/annuo e della qualifica professionale.

Sono garantiti il rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati e la regolarità contributiva, previdenziale e assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilabili.

Tutti gli operatori partecipano annualmente ai corsi di aggiornamento/formazione previsti dal piano di formazione aziendale annuale.

Le mansioni, i compiti e le dipendenze gerarchiche operative di ciascuna funzione aziendale e di struttura sono definite in apposito documento del Manuale Qualità (Organigramma/Funzionigramma) ed esposto in struttura.

5. GIORNATA TIPO



La giornata tipo con dettagli inerenti singole attività è esposta in bacheca presso la struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e delle necessità riabilitativo/educative singoli ospiti compatibilmente alla organizzazione delle attività della struttura e alle normative di riferimento: inizia nel momento dell'accoglienza in struttura, operata dal personale dell'Istituto al mattino, e termina con l'affidamento ai diretti familiari degli Ospiti o ai diversi sistemi di trasporto messi

a disposizione dai Servizi Territoriali allo scopo di attendere al trasferimento al domicilio degli stessi Ospiti.

6. TUTELA DELLA SALUTE

È un diritto fondamentale degli ospiti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute, sui trattamenti riabilitativi e sulle loro modalità di erogazione, pertanto il personale sanitario è disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari.

Il personale sanitario attraverso precise funzioni di Istituto è tenuto ad informare tempestivamente i familiari/tutori degli ospiti in caso di eventi che abbiano determinato modificazioni, anche temporanee o ritenute tali, del noto e normale stato nosologico dell'Ospite. L'Istituto non ritiene necessario di fornire, in modo ordinario e quotidiano, informazioni ai familiari/tutori relative a dati e/o parametri clinici rilevati dal personale e usati all'interno dell'Istituto per monitoraggio dello stato di salute del soggetto. I medesimi dati potranno rappresentare invece componenti naturali dei colloqui che l'Istituto mette in atto e ricerca con la famiglia degli Ospiti e/o con medici e specialisti di riferimento.

Sono altresì i familiari/tutori degli Ospiti tenuti a informare, altrettanto tempestivamente, il personale sanitario della struttura mediante certificazioni redatte da medici/specialisti a riguardo di modificazioni dello stato di salute dei soggetti, modificazioni di terapie farmacologiche, programmazione/effettuazione di specifiche terapie, avvisando direttamente e tempestivamente la Direzione Sanitaria di struttura.

7. CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI

All'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta alla Direzione Sanitaria copia della cartella clinica o di altra documentazione mediante compilazione di apposito modulo messo a disposizione. Tale documentazione sarà messa a disposizione nel rispetto della normativa vigente.

Eventuali certificazioni, durante il ricovero, possono essere richieste, mediante richiesta scritta alla Direzione Sanitaria e avranno tempi di consegna variabili, in virtù della complessità della loro realizzazione, da almeno cinque giorni a venti giorni lavorativi, e saranno rilasciate nel rispetto della normativa vigente.

8. DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI

Nella struttura possono operare volontari e tirocinanti previa domanda scritta su apposito modulo scaricabile anche attraverso il sito internet www.cte.fi.it nella sezione Collabora con noi

I volontari/tirocinanti saranno identificabili dalla divisa tipica dell'Associazione di appartenenza (es: Scout) e/o mediante cartellino di riconoscimento codificato e fornito dalla struttura.

I volontari/tirocinanti sono tenuti a rispettare i programmi di servizio e ad attenersi ai compiti di loro pertinenza, sono altresì tenuti ad astenersi da ogni azione o

comportamento che possa nuocere all'organizzazione e al funzionamento della struttura.

Il referente aziendale per i tirocinanti/volontari e il Responsabile Formazione

9. SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE

L'assistente sociale di struttura mantiene i rapporti con i servizi territoriali di appartenenza ed è a disposizione dei familiari/tutori per eventuali colloqui al fine di fornire informazioni riguardanti le norme e i provvedimenti legislativi a favore degli ospiti o per quanto altro possa interessare i familiari/tutori su questioni di ordine socio-assistenziale.

10. ATTIVITA' COLLATERALI

- *La struttura può operare in sinergia con le istituzioni del territorio e le istituzioni scolastiche nella realizzazione di progetti integrati per i minori.*
- *Almeno due volte l'anno si effettuano riunioni collettive con i familiari degli ospiti per dare informazioni di carattere aziendale e di presidio e per illustrare le attività svolte.*
- *Vengono effettuati colloqui individuali con i familiari/ tutore del singolo ospite da parte dell'equipe per la condivisione del programma riabilitativo, degli obiettivi e delle attività.*
- *Vengono organizzate feste e momenti conviviali finalizzati a favorire momenti d'incontro tra i familiari, gli utenti e il personale.*

11. MODALITA' RISCOSSIONE RETTA

La retta giornaliera è totalmente a carico della ASL di residenza.

La retta non comprende:

- *Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali*
- *Farmaci*
- *Spese personali per attività sportive e ludico-ricreative in esterno*
- *Musicoterapia*
- *Tutte le attività non garantite all'interno del percorso riabilitativo in convenzione.*

Le spese relative a quanto sopra, se sostenute da CTE Srl saranno addebitate senza maggiorazioni mediante esibizione di giustificativo delle spese sostenute. La modalità di riscossione avviene tramite rimessa diretta, bonifico o conto corrente postale.

12. DIMISSIONI

La dimissione dell'utente può avvenire in seguito a:

- *Termine del percorso riabilitativo per raggiungimento degli obiettivi prefissati dal programma di intervento e trattamento.*
- *Venir meno dell'appropriatezza del ricovero.*
- *Dimissione volontaria richiesta dall'utente o dalla famiglia/tutore.*

- *Trasferimento dell'utente in altra struttura individuata dal Servizio Territoriale competente.*
- *Incompatibilità con l'ambiente terapeutico della Struttura da parte degli ospiti/famiglie/tutori in relazione ai processi di cura, di assistenza e riabilitativi.*
- *Gravi problematiche di gestione comportamentale in ambito della struttura.*

Le dimissioni sono concordate con i servizi territoriali di competenza e sono comunicate con adeguato preavviso all'ospite e alla famiglia/tutore.

Viene attivato un percorso di educazione sanitaria per il paziente/familiari finalizzato alla buona gestione della dimissione.

La struttura si adopera inoltre affinché sia garantito un colloquio con i professionisti di riferimento nel cui ambito vengono fornite informazioni chiare ai fini della dimissione.

È garantita la continuità assistenziale.

13. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La struttura si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia.

La struttura riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse, avvalendosi anche della collaborazione degli utenti e dei loro familiari o tutori (attraverso la periodica rilevazione con questionari del grado di soddisfazione e del comfort ambientale).

Viene garantita la tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari/tutori, di poter fare osservazioni, fornire suggerimenti, sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'utente e/o i suoi familiari/tutori potranno farlo mediante compilazione di apposito modulo disponibile presso l'URP che è l'Ufficio preposto al ricevimento dei reclami stessi e di eventuali osservazioni e suggerimenti.

Viene data risposta scritta ai reclami quanto prima e comunque non oltre i trenta giorni dal ricevimento, con evidenza delle azioni correttive intraprese.

14. INFORMAZIONI GENERALI

a. FUMATORI

È vietato fumare negli spazi interni della struttura, questo oltre che per disposizioni di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Il fumo è consentito negli spazi esterni.

b. ACCESSO DEI FAMILIARI

E' possibile ricevere la visita da parte di familiari/tutori e/o amici previo appuntamento telefonico e relativa approvazione del coordinatore di struttura. Tali



visite non devono essere di ostacolo alle attività riabilitative, assistenziali e di cura e devono rispettare la privacy degli altri ospiti.

c. IL PASTO

Il pasto viene distribuito nell'orario 12.00-13.30, con modiche variazioni tra l'inizio e la fine dello stesso tra le singole strutture di riabilitazione dell'Istituto.

Non è consentito il consumo di cibi personali se non precedentemente concordato con la Direzione Sanitaria.

d. PULIZIA E ORDINE

La pulizia degli ambienti viene effettuato da personale interno dedicato.

Gli ospiti sono coinvolti per quanto possibile nel riordino degli ambienti.

Il presente regolamento viene consegnato in copia agli utenti e/o ai loro familiari/AdS/tutori alla sua revisione e viene reso pubblico attraverso copia in bacheca e sul sito Internet aziendale

**15. CONTATTI**

TELEFONO			
<i>La Pieve</i>	<i>055 7094813</i>	<i>URP</i>	<i>0558305262</i>
<i>Cinque Vie</i>	<i>0554932012</i>	<i>Direttore Sanitario</i>	<i>0558305262</i>
<i>Castello Diurno</i>	<i>0558305262</i>		
FAX			
<i>Unico, aziendale</i>	<i>0558305356</i>		
MAIL			
<i>Generale</i>	<i>cte@cte.fi.it</i>	<i>URP</i>	<i>urp@cte.fi.it</i>
		<i>Direttore Sanitario</i>	<i>direzionesanitaria@cte.fi.it</i>

Collegandosi al sito www.cte.fi.it è possibile consultare e scaricare materiale informativo come Carta dei Servizi ed altri dati identificativi utili.