




Sommario

.....

DATI IDENTIFICATIVI	3
IMPEGNI DELLA DIREZIONE	3
TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE	4
MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO.....	4
SERVIZI OFFERTI	6
GIORNATA TIPO	10
TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA.....	111
MODALITA' RISCOSSIONE RETTA E SUA COMPOSIZIONE	11
RISORSE UMANE	12
DIMISSIONI.....	13
CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI.....	14
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	155
VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	15
LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E LA SICUREZZA DEL PAZIENTE.....	Errore. Il segnalibro non è definito. 6
DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI	16
INFORMAZIONI GENERALI	167

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 3 di 18
---	----------------------------	------------	-------------------

DATI IDENTIFICATIVI

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili del C.T.E. S.r.l. ha sede in località Torri, Comune di Rignano sull'Arno, Via Boncioli 60-61.

E' autorizzata al funzionamento dal Comune di Rignano sull'Arno con atto unico n° 3 del 09/06/2022, per 78 posti di cui 4 in regime di ricovero temporaneo, ai sensi della L.R.T. 41/2005.

La Struttura è privata, convenzionata con il SSN e accreditata in data 14/03/2022 numero di adozione 7578 in attuazione della L.R. 82/2009, art.13, comma 3.

E' assicurata l'accessibilità dell'utenza e l'individuazione dei percorsi esterni ed interni, anche tramite l'adozione di idonea segnaletica leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni. La segnaletica esterna riporta l'esatta denominazione della struttura, la sua natura privata e gli estremi autorizzativi.

La Struttura è contattabile telefonicamente ai seguenti numeri telefonici: 055 8305262 e 055 8305388, risponderà un operatore o una voce preregistrata che fornirà le indicazioni utili a mettersi in contatto con l'interno desiderato.

Fax: 055 8305356

email: cte@cte.fi.it , urp@cte.fi.it

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

La Direzione si impegna a:

- *Offrire agli ospiti un ambiente di vita confortevole atto a migliorare la loro qualità di vita. A tal fine vengono applicate le buone pratiche per ridurre al minimo i rumori molesti.*
- *Garantire all'ospite, seppur nei limiti della vita comunitaria e della normativa di riferimento il mantenimento delle proprie abitudini di vita, la personalizzazione dei propri spazi di vita e il rispetto dei propri bisogni specifici nell'assegnazione delle camere.*
- *Avere come principi guida fondamentali l'assistenza, la cura e il rispetto della persona.*
- *Offrire servizi centrati sui bisogni individuali dell'utente.*
- *Porre attenzione alla qualità della vita e alla salute intesa come massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia esistente, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali.*
- *Porre attenzione alla dignità della persona rispettandone le inclinazioni e le peculiarità, la privacy e la riservatezza durante l'intero processo di assistenza, di cura e di trattamento*
- *Porre attenzione alle risorse valorizzando e ottimizzando le risorse professionali e economiche.*
- *Garantire il rispetto del principio di Eguaglianza, erogando le proprie prestazioni senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.*

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------



- *Garantire il rispetto del principio di Imparzialità, facendo sì che il personale della struttura, nell'esercizio delle proprie attività, garantisca a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obbiettivi, equi ed imparziali.*
- *Garantire la Continuità della cura e dell'assistenza, anche osservando nell'organizzazione del lavoro un turn over degli operatori il più limitato possibile. L'assistenza agli ospiti viene erogata in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.*
- *Consentire il diritto di scelta dell'ospite.*
- *Garantire la Tutela e la Partecipazione da parte degli utenti, dei loro familiari e delle eventuali associazioni di tutela mediante la possibilità di avanzare suggerimenti, reclami valutazioni sul servizio.*
- *Garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia.*

TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE

Le prestazioni riabilitative, assistenziali e sanitarie, in regime di ricovero residenziale socio sanitario, sono rivolte ad utenti adolescenti ed adulti fino a 65 anni, portatori di disabilità stabilizzata con riconoscimento di handicap prevalentemente in situazione di gravità, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, non assistibili a domicilio o in strutture intermedie, affetti da gravi patologie della vita di relazione, dello sviluppo affettivo, cognitivo, linguistico, neuromotorio. L'obiettivo è lo sviluppo delle competenze emergenti e/o il mantenimento delle abilità residue e delle capacità di autonomia personale nell'ottica della massima integrazione sociale possibile.

MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO


L'accesso alla RSD è regolamentato dalla convenzione tra C.T.E. S.r.l. e la Asl 10 di Firenze secondo le modalità previste dalla L.R.T 41/05.

L'organizzazione ha predisposto all'ammissione una modalità informativa finalizzata a condividere e a coinvolgere il paziente ed i suoi familiari nell'intero processo di cura, compresa la fase di dimissione.

L'ammissione avviene attraverso una autorizzazione medico specialistica ed amministrativa rilasciata dai competenti uffici della A.S.L. di residenza anagrafica dell'assistito, previa documentazione richiesta.

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 paziente, e se valutata positivamente l'idoneità all'inserimento, compatibilmente con il rispetto dei posti autorizzati, verrà inviato il Piano di trattamento alla A.S.L. di Residenza affinché questa possa emettere la relativa impegnativa. Il ricovero avviene a seguito dell'arrivo

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 5 di 18
---	----------------------------	------------	-------------------

dell'autorizzazione/validazione al trattamento da parte dell'ASL di residenza e verrà concordato nei tempi con i servizi territoriali e con la famiglia/tutore.

Possono esservi eccezioni a tale procedura standard di ingresso in caso di richieste con caratteristiche di urgenza.

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

- *Documento di riconoscimento.*
- *Codice fiscale.*
- *Tessera sanitaria (con cancellazione del medico di scelta e attribuzione di uno dei medici di base del distretto territoriale che effettuano gli accessi programmati in struttura).*
- *Libretto attestante le vaccinazioni.*
- *Copia dell'attestato di invalidità.*
- *Eventuale copia del documento di nomina del tutore/amministratore di sostegno.*
- *Tessera esenzione del pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie.*
- *Sufficiente corredo personale di abiti, biancheria intima, calzature.*

All'utente o ai familiari/tutori verrà consegnata la seguente documentazione:

- *Regolamento interno della Struttura.*
- *Carta dei Servizi.*
- *Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy.*
- *Modulo di consenso informato ai trattamenti riabilitativi, assistenziali e di cura.*


La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno sono visibili e scaricabili dal sito <https://www.cte.fi.it/> e possono essere consegnate su richiesta.

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'ospite secondo quanto previsto dalla specifica procedura e nel rispetto della normativa di riferimento. Ne sono parte integrante il Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy e il Modulo di consenso informato ai trattamenti riabilitativi, assistenziali e di cura (tale consenso viene richiesto al momento dell'ammissione e tutte le volte che si renda necessario secondo le modalità previste dalla normativa vigente).

Secondo le "buone pratiche per la sicurezza" emanate dalla Regione Toscana, è necessario applicare una procedura per la corretta identificazione del paziente, riteniamo però che in ragione

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 6 di 18
---	----------------------------	------------	-------------------

delle patologie presentate dai nostri utenti non sia opportuno, anzi sia in alcuni casi pericoloso applicare un braccialetto identificativo. Pertanto procederemo ad inserire una fotografia del paziente nella cartella clinica e nel materiale di distribuzione dei farmaci.

Dopo alcuni giorni di osservazione, e comunque non oltre i trenta giorni dall'inserimento viene redatto un progetto personalizzato stilato anche sulla base di quello definito dai servizi territoriali. I progetti personalizzati adeguati ai percorsi assistenziali personalizzati delle persone accolte sono garantiti e definiti in base all'art. 7, commi 2,3,4 e 5 della l.r. 41/05.

Viene quindi individuato un operatore di riferimento responsabile del progetto.


SERVIZI OFFERTI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La Struttura offre la seguente tipologia di interventi:

- Assistenza medico specialistica (neuropsichiatria infantile, psichiatria, neurologia, medicina fisica e riabilitazione).
- Assistenza medica generica di base.
- Assistenza infermieristica nelle 24 ore.
- Trattamenti farmacologici.
- Maternage.
- Assistenza diretta alla persona.
- Possibilità di personalizzazione degli ambienti
- Osservazione psicologica.
- Consulenza e sostegno alle famiglie.
- Trattamento psicoeducativo.
- Trattamento psicopedagogico.
- Trattamento logopedico.
- Rieducazione psicomotoria.
- Rieducazione neuromotoria.
- Attività motoria adattata.
- Supporto ausili.
- Consulenza podologica.
- Attività occupazionale.
- Attività di FARM.
- Inserimenti prelaborativi.
- Attività ludico-espressive.
- Attività di socializzazione interna ed esterna.
- Attività sportiva.

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 7 di 18
---	----------------------------	------------	-------------------

- *Frequenza a scuola e raccordo con gli operatori scolastici in sinergia con l'equipe territoriale di neuropsichiatria infantile.*
- *Istruzione parentale attivata in struttura qualora il quadro clinico non sia compatibile con la frequenza scolastica.*
- *Vitto comprendente colazione, pranzo, merenda e cena. Gli ospiti sono sollecitati e controllati affinché assumano almeno tre pasti al giorno. Il pranzo e la cena sono forniti da una ditta esterna convenzionata con possibilità di scelta nell'ambito di un menù stagionale prefissato approvato dalla ASL. 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. Nella alimentazione si tiene conto della libera scelta degli ospiti compatibilmente con le patologie e le prescrizioni dietologiche. E' inoltre garantito il rispetto delle usanze e delle regole previste dalle diverse religioni. Il menù giornaliero è esposto nel refettorio e nel locale adibito allo sporzionamento.*
- *Pulizia ed igiene di tutti gli ambienti.*
- *Lavaggio e sanificazione della biancheria piana. Tale biancheria è rispondente ai bisogni degli ospiti ed è tenuta in buone condizioni.*


L'erogazione dei trattamenti avviene in forma residenziale, è comunque importante, mantenere i rapporti tra la famiglia e l'ospite garantendo per quanto possibile i rientri in famiglia per il fine settimana, e per periodi di vacanza durante le Festività Natalizie, le Festività Pasquali, il periodo estivo.

Il metodo di lavoro prevede la formulazione di un piano di trattamento individualizzato, cui segue la stesura del progetto abilitativo-riabilitativo e la programmazione degli interventi con verifica almeno semestrale. Il progetto personalizzato e le verifiche sono partecipate e discusse con l'ospite e/o i familiari/tutori.

Al centro dei processi di cura e trattamento è il paziente nella sua globalità come persona, nella sua individualità, nei suoi bisogni, considerando la specificità del suo quadro clinico e della sua disabilità, ma anche i suoi punti di forza e le peculiarità tipiche della sua fase di vita. Fondamentale, là dove possibile, l'ascolto e il coinvolgimento del paziente stesso e della famiglia nel processo di cura e trattamento.

La residenza socio sanitaria è una struttura aperta senza limiti di orario e l'accesso ai familiari e ai tutori così come le uscite dell'ospite accompagnato dai familiari o da un loro delegato sono sempre favorite e facilitate.

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 8 di 18
---	----------------------------	------------	-------------------

ATTIVITA' COLLATERALI

- *La struttura, tenuto conto delle esigenze individuali degli ospiti, garantisce l'accesso all'istruzione scolastica, e può collaborare con le istituzioni del territorio per attuare inserimenti lavorativi terapeutici.*
- *Vengono effettuati incontri periodici di verifica con l'equipe territoriale di competenza dei singoli ospiti.*
- *La struttura svolge attività ricreative al fine di permettere agli ospiti e al personale di vivere in un ambiente aperto all'esterno e a valenza altamente socializzante, pertanto la struttura è aperta a gruppi esterni per supporto all'attività di animazione (feste, giochi comunitari, incontri sportivi e ricreativi etc.).
A tal fine vengono promossi i rapporti con il volontariato del territorio.*
- *La struttura è coinvolta e partecipa attivamente alle attività organizzate dalle comunità locali.*
- *I genitori/familiari degli ospiti si riuniscono periodicamente per uno scambio e una condivisione delle problematiche inerenti i propri congiunti. Le famiglie degli ospiti di tutte le strutture C.T.E. s.r.l. hanno costituito l'Associazione AFAD (Associazione Famiglie Adulti Disabili). Su richiesta dei genitori partecipano alle riunioni il legale rappresentante della struttura e talora altri membri della Equipe di Direzione.*
- *Almeno due volte l'anno si effettuano riunioni collettive con i familiari degli ospiti/tutori per dare informazioni di carattere aziendale e di presidio e per illustrare le attività svolte.*
- *Vengono effettuati colloqui individuali con i familiari/ tutori 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/tutori, gli utenti e il personale.*

SERVIZI COMPLEMENTARI

SERVIZIO RELIGIOSO


Viene garantito il servizio religioso con possibilità per gli ospiti che lo desiderano, di assistere la domenica mattina, accompagnati dagli operatori, alla Santa Messa nella vicina Parrocchia di Torri. Viene assicurato il rispetto delle personali pratiche religiose, gli ospiti aderenti a culti diversi dalla religione cattolica possono richiedere l'assistenza religiosa da parte di ministri del proprio culto.

PICCOLO RISTORO

Sono disponibili distributori automatici di bevande calde e snack per i visitatori e gli ospiti, questi ultimi ne possono usufruire con la supervisione del personale.

LAVANDERIA

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 <p>C.T.E. S.r.l AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</p>	<p>REGOLAMENTO INTERNO</p>	<p>RIR</p>	<p>Pagina 9 di 18</p>
--	-----------------------------------	-------------------	---------------------------

Il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali degli ospiti vengono effettuati da una ditta esterna convenzionata con richiesta di compartecipazione alla spesa da parte dell'ospite.

LIBRERIA

E' disponibile in struttura una piccola libreria a disposizione degli ospiti.

TELEVISIONE

Sono presenti televisori negli spazi comunitari (refettorio ect.) e, compatibilmente con la tipologia di utenza, nelle camere.

TELEFONO

Le telefonate dall'esterno per gli ospiti sono disciplinate dall'equipe e sono gestite dal personale con modalità consone alle diverse situazioni, le telefonate in uscita sono gestite dal personale secondo quanto stabilito in accordo con l'equipe e la direzione.

Per le telefonate in entrata sono individuate, salvo urgenze le seguenti fasce orarie:

13.00-14.30 19.30-20.30

POSTA

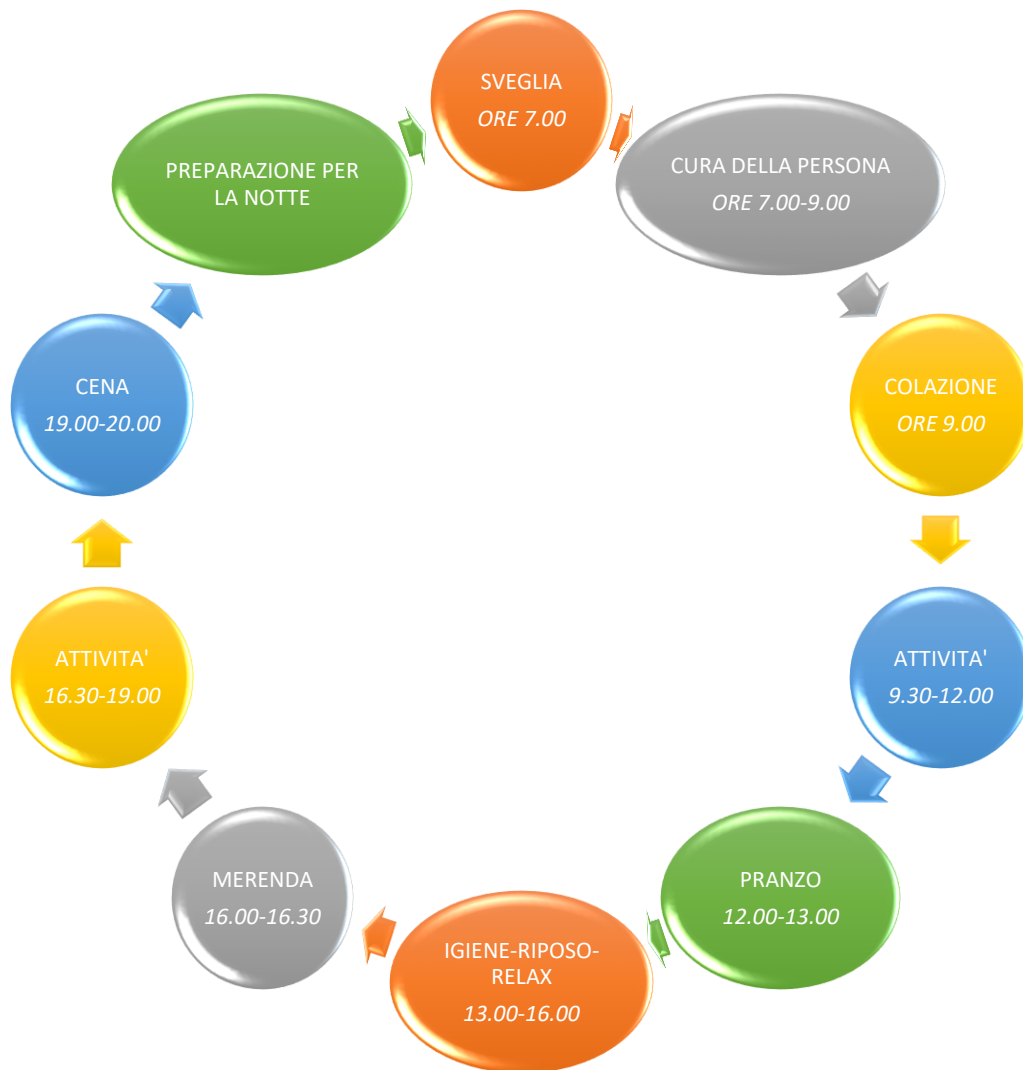
E' possibile ricevere ed inviare la corrispondenza presso la struttura. Lo smistamento della posta sarà effettuato nel più breve tempo possibile.

PARCHEGGIO

In prossimità dell'ingresso principale c'è un ampio parcheggio.


DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

GIORNATA TIPO



La giornata tipo è esposta in bacheca presso la struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto dei progetti individuali di riabilitazione, delle esigenze e dei ritmi di vita dei singoli ospiti, la vita di comunità e con le normative di riferimento in modo anche da facilitare le visite dei familiari.

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 11 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA

L'assistenza medica di base è affidata ai medici di medicina generale convenzionati con il Servizio Sanitario Nazionale che effettuano gli accessi programmati in struttura ed effettuano visite al bisogno su chiamata del personale infermieristico che è presente in struttura 24 ore su 24.

I medici di medicina generale prescrivono, di concerto con gli specialisti di struttura, i necessari esami di laboratorio, le indagini strumentali ed eventuali visite specialistiche. L'accesso alle prestazioni erogate dal SSN avviene tramite CUP.

Relativamente all'effettuazione degli accertamenti e delle visite mediche prescritte dai medici curanti, salvo casi particolari da valutare singolarmente, è richiesto alla famiglia di provvedere ad accompagnare il proprio congiunto.

Alle emergenze sanitarie provvede il Servizio Sanitario pubblico attivato dalla struttura.

In caso di ricovero ospedaliero l'ospite è accompagnato da una sintesi clinica e vengono mantenuti i rapporti durante il periodo di permanenza in ospedale al fine di assicurare la continuità assistenziale

E' un diritto fondamentale degli ospiti e dei loro familiari essere informati sulle condizioni di salute, pertanto i medici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari durante gli orari di ricevimento esposti in bacheca presso la struttura.

I medici/infermieri sono tenuti ad informare tempestivamente i familiari/tutori degli ospiti in caso di malattia, ricovero ospedaliero, infermità, peggioramento del quadro clinico.

Sono altresì tenuti a contattare i familiari/tutori in caso di modifica della terapia farmacologica o di messa in atto di procedure assistenziali, di cura e riabilitative per le quali si renda necessario l'acquisizione del consenso informato secondo le modalità previste dalla normativa vigente.


MODALITA' RISCOSSIONE RETTA E SUA COMPOSIZIONE

La retta giornaliera è costituita dalla quota sanitaria a carico della ASL di residenza e dalla quota sociale (corrispettivo dell'assegno di accompagnamento) a carico dell'utente secondo quanto previsto dalla normativa.

Le modalità di riscossione della retta sono:

- *Per le ASL entro il 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.*

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 12 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

Sono offerti e favoriti ma non compresi nella retta:

- *Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali.*
- *Acquisto di farmaci ad personam o di fascia C.*
- *Manutenzione e riparazioni di protesi, presidi e ausili personali.*
- *Parrucchiere, manicure, pedicure, trattamenti estetici etc non riconducibili alle esigenze di igiene personale.*
- *Trattamenti podologici.*
- *Lavaggio e stiratura degli indumenti personali.*
- *Spese personali per attività sportive e ludico-ricreative in esterno.*
- *Acquisti personali.*

Le spese relative a quanto sopra, se sostenute da C.T.E. s.r.l., saranno addebitate senza maggiorazioni mediante esibizione di giustificativo delle spese sostenute, anche ai fini della fruibilità delle agevolazioni previste dalla normativa fiscale vigente in materia.

RISORSE UMANE

I responsabili di struttura sono un Responsabile Medico specialista in Neuropsichiatria Infantile, ed un Responsabile Medico specialista in Psichiatria. Sono individuati inoltre un responsabile di Area infermieristica e un responsabile di Area riabilitativa. I responsabili medici si avvalgono della collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: medico fisiatra, medico psichiatra, medico neuropsichiatra infantile, psicologo, psicopedagoga, assistente sociale, terapeuta della riabilitazione, infermiere.

L'RSD si avvale del supporto di tutte le funzioni aziendali di 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 e scritte e soprattutto in incontri e riunioni a cadenza settimanale in cui vengono concordate e verificate le linee operative riguardanti le attività riabilitative e assistenziali e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee riabilitative e assistenziali individualizzate per ciascun ospite.

Il personale di struttura che garantisce la prestazioni di cura, assistenza e riabilitazione agli ospiti nelle 24 ore è costituito dai seguenti profili professionali:

- *Infermiere professionale*

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------



- *Educatore*
- *Psicologo*
- *Logopedista*
- *Terapista della riabilitazione*
- *OSS complementare*
- *OSS*
- *ADB*
- *OSA*
- *Addetti ai servizi generali*

La Direzione assicura 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.

Le mansioni, i compiti e le dipendenze gerarchiche operative di ciascuna funzione aziendale e di struttura sono definite in apposito documento del Manuale Qualità.

E' presente un registro dei turni giornalieri degli operatori di struttura.

Esistono criteri di valutazione periodica del personale condiviso con i lavoratori e le loro rappresentanze sindacali.

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.

Il personale della struttura indossa un abito che è identificativo, in base ad un codice colore, delle diverse professionalità ed è fornito di cartellino di riconoscimento.

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.*

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 14 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

- *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 (almeno 15 giorni) 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.

E' garantita la continuità assistenziale.

CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI

All'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta all' Ufficio relazioni con il pubblico (URP) copia della cartella clinica o di altra documentazione mediante compilazione di apposito modulo a disposizione presso l'ufficio suddetto. Tale documentazione potrà essere messa a disposizione a far data dal trentesimo giorno dalla avvenuta dimissione e con tempi di consegna del materiale conforme di almeno trenta giorni lavorativi dall'avvenuta richiesta della stessa, nel rispetto della normativa vigente inerente privacy e tutela dei dati sensibili.


Eventuali certificazioni, durante il ricovero, possono essere richieste, mediante richiesta scritta all'URP o al Responsabile Medico e avranno tempi di consegna variabili, in virtù della complessità della loro realizzazione, da almeno cinque giorni a venti giorni lavorativi, nel rispetto della normativa vigente inerente privacy e tutela dei dati sensibili.

La corretta modalità di tenuta e conservazione della documentazione è garantita come da apposita procedura del Manuale Qualità.

Nel rispetto della normativa sulla privacy è assicurata la presenza della seguente documentazione:

- a) Progetto individualizzato e cartella personale*
- b) Registro delle presenze giornaliere delle persone accolte*
- c) Registro delle presenze del personale con le indicazioni dei turni e delle relative mansioni*
- d) Quaderno giornaliero delle consegne e delle informazioni fra operatori*
- e) Tabella dietetica*
- f) Registro delle terapie individuali*
- g) Diario delle attività quotidiane strutturate*
- h) Registro degli ausili in dotazione*

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 15 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

- i) *Autorizzazioni al funzionamento*
- j) *Registro clinico del medico di medicina generale*
- k) *Cartella infermieristica*

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 Residenza si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi. A tal fine il Legale Rappresentante ha provveduto alla nomina di un responsabile della qualità.

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.

Grande importanza viene data al comfort dell'ambiente di vita, che viene periodicamente valutato (attraverso la periodica rilevazione con questionari del grado di soddisfazione dell'utenza), referente di struttura per questo aspetto è il Responsabile Organizzativo.

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.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'


La Residenza è dotata di un manuale qualità dove viene spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

Vengono individuati come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare il personale riabilitativo e quello addetto all'assistenza in quanto in stretto rapporto quotidiano con gli stessi utenti).

Vengono individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- *L'indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie/tutori*

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 16 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

- *L'indice di soddisfazione degli operatori*

Gli strumenti di rilevazione e verifica sono i seguenti:

- *Questionario di soddisfazione facilitato per gli utenti*

Indicatore: media-obiettivo punteggio globale

- *Questionario di soddisfazione per i familiari/tutori*

Indicatore: media-obiettivo punteggio globale

- *Questionario di clima*

Indicatore: frequenza risposte singolo item

I risultati delle indagini di soddisfazione e di clima vengono diffusi ed analizzati al fine di tradurli in azioni correttive e di miglioramento dei servizi offerti e in modo da garantire la partecipazione delle persone accolte, delle loro famiglie o dei loro tutori al progetto generale del servizio e al progetto individualizzato.

Esiste un organismo di rappresentanza delle persone accolte, delle loro famiglie o dei loro tutori identificato nella Associazione AFAD (Associazione Famiglie Adulti Disabili).

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI

Nella struttura possono operare volontari e tirocinanti previa domanda scritta su apposito modulo messo a disposizione dal responsabile delle Risorse Umane.

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 è il Responsabile volontariato e tirocini.

INFORMAZIONI GENERALI

COSA PORTARE PER IL RICOVERO

Oltre alla documentazione da presentare all'ammissione è consigliabile portare anche eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e i vari accertamenti eseguiti nel tempo.

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 17 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

Effetti personali quali biancheria intima, vestiario (opportunamente cifrati in modo indelebile, in alternativa provvederà la struttura a cifrarli), calzature.

E' consigliabile portare con sé durante il ricovero gli effetti personali indispensabili, evitando di portare oggetti di valore che potrebbero essere suscettibili di smarrimento, danneggiamento e furto in quanto tale evenienze in un contesto di comunità possono essere possibili. E' comunque possibile lasciare somme di denaro per le spese personali dell'ospite e supporti tecnologici quali telefonini, stereo, mp3, fotocamera etc. la cui gestione sarà di pertinenza dell'economato in sinergia con i coordinatori della struttura secondo quanto previsto dalla procedura specifica.

FUMATORI

E' 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.

VISITE

E' possibile ricevere la visita da parte di familiari/tutori e/o amici preferibilmente previo contatto telefonico.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività riabilitative, assistenziali e di cura e devono svolgersi nel rispetto del riposo e della la privacy degli altri ospiti.

SERVIZIO GUARDAROBA

Gli ospiti all'ingresso consegnano i loro indumenti/calzature al personale di struttura, viene richiesto periodicamente il reintegro di eventuali capi secondo necessità. Al momento opportuno vengono richiesti nuovi cambi stagionali degli indumenti/calzature alla famiglia provvedendo alla riconsegna del cambio stagionale precedente. La gestione del vestiario degli utenti tiene conto della stagione e della temperatura ed è inoltre finalizzata a porre una particolare attenzione alla vestizione e all'aspetto degli ospiti. Gli indumenti personali devono essere cifrati in maniera indelebile per la loro identificazione.

E' disponibile uno spazio adeguato per il guardaroba di ciascun utente.

I PASTI

I pasti vengono distribuiti ai seguenti orari:


9.00-9.30 colazione

12.00-13.00 pranzo

16.00-16.30 merenda

19.00-20.00 cena

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

 C.T.E. S.r.l <small>AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE CERTIFICATO ISO 9001:2008</small>	REGOLAMENTO INTERNO	RIR	Pagina 18 di 18
---	----------------------------	------------	--------------------

Il personale gestisce piccoli alimenti quali latte, thè, camomilla, merendine/biscotti, frutta per eventuali necessità.

Non è consentito il consumo di cibi personali se non precedentemente concordato con gli operatori.

È assicurata l'esposizione del menù e la possibilità di realizzare diete alimentari personalizzate.

PULIZIA E ORDINE

La pulizia degli ambienti viene effettuato da personale interno dedicato e da una ditta esterna.

Gli ospiti sono coinvolti per quanto possibile nel riordino e pulizia dei propri spazi.

USCITE

I pazienti, quando le condizioni cliniche lo consentono, possono effettuare uscite con i familiari o altri accompagnatori. Al momento di uscire l'accompagnatore dovrà compilare l'apposito modulo di Uscita firmando il quale si assume la responsabilità della tutela dell'ospite.

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.

Il presente regolamento viene consegnato in copia agli utenti e/o alle loro famiglie/tutori, e a chiunque ne faccia richiesta.

Una copia è esposta in bacheca presso la struttura e visionabile e scaricabile dal sito <https://www.cte.fi.it/>.

DATA I EMISSIONE	16/12/2013	DATA REVISIONE	20/02/2023	INDICE REVISIONE	Rev. 2
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------