

CTE srl

ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE



Carta dei Servizi RSD

REV. 1

PREMESSA

Questa carta dei servizi è una presentazione delle strutture sociosanitarie del Centro Terapie Educative ed ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere.

Il Centro recepisce i principi indicati dalla normativa di riferimento, che introduce e regola l'uso della carta dei servizi come strumento di tutela del diritto dei cittadini a usufruire di un servizio di qualità (Dir.PCM 27 gen. 1994 e successiva legge 11 luglio 1995 n°273). La carta dei servizi viene periodicamente aggiornata in virtù dei cambiamenti che investono il Centro.

La carta dei servizi viene consegnata in copia ai genitori/tutori degli utenti, al Dipartimento della funzione pubblica, all'Azienda Sanitaria di riferimento e a chiunque ne faccia richiesta. Una copia della presente carta dei servizi è esposta in bacheca presso la struttura per la libera consultazione e scaricabile dal sito internet www.cte.fi.it.

Vogliamo offrire un servizio di qualità, attento alla persona e centrato sui bisogni dell'ospite e della sua famiglia. Riteniamo preziosa la collaborazione dei nostri ospiti e delle loro famiglie che con i loro suggerimenti, consigli e segnalazioni contribuiscono in maniera attiva al continuo processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

INDICE

CTE - CENTRO PRIVATO DI RIABILITAZIONE	7
MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI	7
ORGANIZZAZIONE INTERNA	9
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DELL'OSPITE	9
CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONI	10
SERVIZI E PRESTAZIONI	10
PARTECIPAZIONE E COLLOQUI CON LE FAMIGLIE	13
VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	14
GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE	15
INFORMAZIONI SPECIFICHE	16
INFORMAZIONI UTILI E CONTATTI	18

CTE CENTRO PRIVATO DI RIABILITAZIONE

MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Terapie Educative è un istituto privato di riabilitazione autorizzato e accreditato per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione extraospedaliera per persone affette da disabilità intellettiva, disturbi del comportamento, della relazione e della socializzazione, patologie dello spettro autistico e quadri misti. Disponiamo di una residenza sociosanitaria per un totale di 78 posti autorizzati, situata in contesto rurale in posizione privilegiata con panorama sulla campagna toscana e sul Pratomagno. Gode di ampi spazi esterni e aree attrezzate per lo svolgimento di numerose attività a disposizione degli ospiti e dei visitatori tra cui la fattoria didattica con animali da cortile, la farm, la serra, il centro ippico con maneggio coperto e scoperto con annessa clubhouse, l'agility dog, vari percorsi di trekking, la piscina, una vasca tattile, l'area picnic, il lago per pesca sportiva, l'area giochi.

Mission

Il nostro obiettivo è quello di offrire un servizio di qualità centrato sui bisogni dell'ospite e della sua famiglia. Il nostro modello di cura mette al centro la persona nella sua globalità, considerando le specificità del quadro clinico e della disabilità, ma anche i punti di forza e le peculiarità tipiche della sua fase di vita.

Principi Fondamentali

I servizi che offriamo seguono come principi guida l'assistenza, la cura e il rispetto della persona. Ci impegniamo a offrire all'ospite un ambiente che migliori la sua qualità di vita, cercando, per quanto possibile in una dimensione comunitaria, che ognuno mantenga le proprie abitudini e personalizzi gli ambienti in cui vive.



Sede amministrativa e strutture residenziali a Rignano sull'Arno con annesso maneggio, fattoria didattica e serra

Nei nostri servizi garantiamo il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Dignità:** poniamo attenzione alla dignità della persona rispettandone le preferenze e le peculiarità, la privacy e la riservatezza;
- **Uguaglianza:** non facciamo distinzione di sesso, provenienza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche nell'erogazione dei nostri servizi;
- **Imparzialità:** i nostri servizi vengono forniti secondo i principi di obiettività, equità ed imparzialità;
- **Continuità:** la cura e l'assistenza ai nostri ospiti vengono erogate in maniera continuativa e senza interruzioni nel rispetto dei regolamenti nazionali e regionali;
- **Partecipazione:** consideriamo fondamentale l'ascolto e il coinvolgimento della persona e della famiglia nel processo di cura e trattamento, che insieme alle eventuali associazioni di tutela possono avanzare suggerimenti, reclami e valutazioni sul servizio;

- Professionalità: garantiamo la presenza di operatori qualificati e costantemente in formazione;
- Rete con i servizi del territorio: promuoviamo la collaborazione e la creazione di accordi con enti pubblici e privati per l'erogazione di un servizio completo ed efficiente.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

La figura che coordina le attività dell'Istituto e che cura l'organizzazione tecnico sanitaria è il Responsabile Medico.

Questa figura si avvale della collaborazione di una équipe multidisciplinare (medici specialisti, psicologi, psicopedagoga, assistente sociale) e di tutte le funzioni aziendali di CTE srl. L'organizzazione prevede uno stretto rapporto interdisciplinare sia tra i vari membri dell'équipe che dell'équipe con tutto il personale operante nelle singole strutture (personale infermieristico, fisioterapisti, logopedisti, personale riabilitativo, addetti all'assistenza, addetti ai servizi generali). Vengono concordate e periodicamente verificate le linee operative riguardanti l'organizzazione quotidiana nonché le linee riabilitative ed assistenziali individualizzate per ciascun ospite.

All'ingresso della struttura è affissa una legenda per l'identificazione del personale presente in struttura, tramite un codice colore.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONE DELL'OSPITE

Modalità di ammissione

Sono previste due modalità di accesso:

- ingresso con prestazione in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale su richiesta delle Aziende Sanitarie di competenza;
- ingresso con prestazione privata su richiesta dei familiari o di chi esercita la tutela.

Nel primo caso la richiesta d'accesso deve essere inoltrata dai servizi territoriali che hanno in carico la persona e deve essere corredata da una relazione clinica e sociale. Dopo un primo incontro, se valutato positivamente l'inserimento e compatibilmente con il rispetto dei posti autorizzati, verrà inviato il piano di trattamento all'ASL di residenza affinché possa emettere la relativa impegnativa. Il ricovero avviene a seguito dell'arrivo dell'autorizzazione al trattamento da parte dell'ASL e verrà concordato nei

tempi con i servizi territoriali e con la famiglia o il tutore. Possono verificarsi eccezioni alla procedura d'ingresso nel caso di richieste con caratteristiche di urgenza.

Nel secondo caso, dopo un primo incontro, se valutato positivamente l'inserimento e compatibilmente con il rispetto dei posti autorizzati, l'ingresso verrà concordato nei tempi e nelle modalità con la famiglia o il tutore.

Modalità di dimissioni

La dimissione può avvenire in seguito a:

- termine del percorso riabilitativo prefissato dal programma di intervento e trattamento;
- venir meno dell'appropriatezza del ricovero;
- dimissione richiesta dai genitori/tutore e/o dai servizi di competenza;
- gravi problematiche di gestione comportamentale in ambito della struttura;
- venir meno del rapporto fiduciario e dell'alleanza terapeutica.

Le dimissioni vengono condivise con i servizi territoriali e con la famiglia.

CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONI

Ogni famiglia può in qualsiasi momento, sia durante il ricovero che successivamente alle dimissioni, richiedere copie di specifici elementi contenuti in cartella clinica, mediante apposito modulo. Dopo la dimissione è possibile richiedere una copia della cartella clinica da parte dell'avente diritto alla Direzione medica mediante compilazione di apposito modulo. Tale documentazione verrà consegnata nei tempi previsti dalla norma.

SERVIZI E PRESTAZIONI

Ci impegniamo affinché gli ambienti di vita siano confortevoli e adeguati alle esigenze della persona.

Garantiamo:

- pulizia e igiene di tutti gli ambienti;
- lavaggio e sanificazione della biancheria piana (per le residenze sanitarie e sociosanitarie);
- possibilità di attivare diete speciali, qualora ci sia la necessità, su prescrizione medica o specialistica e garantiamo il rispetto delle regole alimentari previste dalle diverse religioni. I pasti principali sono forniti da una ditta esterna

convenzionata con possibilità di scelta nell'ambito di un menù stagionale prefissato approvato dalla ASL. Il menù giornaliero è esposto nel refettorio e nel locale adibito allo sporzionamento.

Assistenza verso l'ospite

I nostri interventi sono mirati ai bisogni della persona attraverso:

- assistenza diretta;
- assistenza infermieristica e somministrazione terapia farmacologica;
- osservazione psicologica e assistenza medico specialistica;
- educazione sanitaria;
- consulenza tecnica per gli ausili.

Progetti riabilitativi ed educativi

Per ogni persona viene redatto un progetto abilitativo-riabilitativo con conseguente programmazione degli interventi e delle verifiche almeno semestrali. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità di vita dei nostri ospiti in relazione ai loro bisogni, aspettative e potenzialità, e sviluppare competenze nuove e autonomie personali.



Artigianato e oggettistica realizzati nel laboratorio del centro

Per questo fine proponiamo programmi che possono prevedere le seguenti attività:

- stimolazione sensoriale svolta in ambienti attrezzati come le stanze Snoezelen;
- riabilitazione cognitiva;
- riabilitazione neuromotoria;
- logopedia;
- terapia occupazionale;
- laboratori manuali e attività esterne (ortoterapia, attività di farm, fattoria didattica, piscina, vasca tattile, uscite sul territorio);
- attività motoria adattata;
- riabilitazione psicoeducativa;
- training per le autonomie.

Attività e collaborazione con i servizi territoriali

Durante la permanenza dell'ospite vengono mantenuti e favoriti i rapporti con la famiglia, i servizi territoriali ed il contesto sociale.

Possibilità di:

- progetti integrati per minori operando in sinergia con le istituzioni del territorio;
- attività ricreative e di integrazione con il contesto territoriale che permettano l'instaurarsi di momenti di socializzazione interna ed esterna. La struttura inoltre è aperta a gruppi esterni per incontri sportivi e ricreativi per sviluppare l'integrazione sociale;
- lavoro di rete con l'equipe territoriale che ha in carico la persona, con il medico di medicina generale di libera scelta ed eventualmente con la struttura ospedaliera di riferimento.

Servizi disponibili non inclusi o a partecipazione

- accompagnamento: i servizi di accompagnamento non sono inclusi nel servizio in convenzione e, relativamente all'effettuazione di accertamenti e visite specialistiche, è richiesto ai familiari o ai tutori di provvedere all'accompagnamento del proprio congiunto, anche al fine di esprimere eventuali consensi;
- lavanderia: il lavaggio e la stiratura degli indumenti personali degli ospiti vengono effettuati da una ditta esterna convenzionata con richiesta di com-

- partecipazione alla spesa da parte dell'ospite;
- farmaci: tutti i farmaci non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale;
- acquisto beni personali;
- attività abilitative in aggiunta a quelle effettuate in struttura e sul territorio dal personale CTE srl (riabilitazione equestre, attività teatrale, attività circense, musicoterapia, agility dog);
- servizio di parrucchiere e podologo;



Veduta esterna della residenza

PARTECIPAZIONE E COLLOQUI CON LE FAMIGLIE

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

- riunioni collettive, almeno due volte l'anno, con i familiari per dare informazioni di carattere aziendale e di presidio, e per illustrare le attività svolte;
- colloqui individuali con i familiari/tutori e/o con l'equipe territoriale di riferimento, per la condivisione del progetto riabilitativo, degli obiettivi e delle attività;



Attività all'aperto di ortoterapia, serra e spazi per le attività ricreative

- feste e momenti conviviali finalizzati a favorire momenti d'incontro tra familiari, ospiti e personale;

Le famiglie degli ospiti di tutte le strutture dell'Istituto si sono costituiti in Associazione AFAD (Associazione Famiglie Adulti Disabili) e si riuniscono periodicamente.

VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La struttura possiede in organico un Referente interno per la gestione del sistema qualità.

Disponiamo di un manuale qualità dove sono definite le modalità organizzative e operative finalizzate a garantire i requisiti di qualità del servizio erogato. Vengono individuati come fattori fondamentali della qualità del servizio erogato la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il proprio lavoro.

Per misurare e controllare l'indice di soddisfazione vengono proposti un questionario di soddisfazione facilitato per gli ospiti, un questionario di soddisfazione alle famiglie/tutori e un questionario di clima interno al personale. I risultati delle indagini vengono diffusi e analizzati al fine di intraprendere azioni correttive di miglioramento dei

servizi offerti.

L'azienda si impegna a migliorare i livelli qualitativi delle prestazioni offerte considerando i reclami, i suggerimenti e le indicazioni buone opportunità di riflessione e crescita. A tal fine ci impegniamo a dare risposta ai reclami il prima possibile e comunque non oltre i trenta giorni dal loro ricevimento con evidenza delle azioni correttive intraprese. La mail per l'ufficio relazioni con il pubblico è: urp@cte.fi.it

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica, attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire il massimo della sicurezza in tutte le fasi dei processi assistenziali, di cura e riabilitativi. Il processo di gestione del rischio clinico si basa sulla possibilità di apprendere dagli errori. La struttura si avvale di un Referente interno per la gestione del rischio che promuove la cultura della sicurezza del paziente e effettua periodici controlli attraverso strumenti specifici quali ad esempio:



Stanza Snoezelen

- incident reporting;
- giri per la sicurezza;
- audit clinici;
- rassegne di morbilità o mortalità (M&M);
- formazione continua del personale.

INFORMAZIONI SPECIFICHE

Composizione e modalità di riscossione della retta

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 regionale (DRT 776/2008).

Le modalità di riscossione della retta sono:

- per le ASL entro il decimo giorno dal mese successivo a quello di presentazione della fattura;
- per l'utente al ricevimento della fattura tramite rimessa diretta, bonifico o conto corrente postale.

Cosa portare per il ricovero

Oltre la documentazione richiesta all'ammissione è consigliabile portare anche eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e vari accertamenti eseguiti nel tempo. È necessario portare un corredo personale di calzature, biancheria intima e abiti oltre ai farmaci ordinariamente assunti per un fabbisogno mensile.

È consigliabile portare con sé durante il ricovero gli effetti personali indispensabili, evitando di portare oggetti di valore che potrebbero essere suscettibili di smarrimento e/o danneggiamento. È possibile lasciare somme di denaro per le spese personali dell'ospite e supporti tecnologici la cui gestione sarà definita con il coordinatore di struttura.

Servizio guardaroba

Al momento opportuno vengono richiesti nuovi cambi stagionali degli indumenti/calzature alla famiglia provvedendo alla riconsegna del cambio stagionale precedente. Periodicamente viene richiesto il reintegro di eventuali capi secondo le necessità.

Uscite

I pazienti possono effettuare uscite/visite con i familiari o altri accompagnatori (previa delega scritta dei familiari/tutore). È consigliabile concordare con il personale visite e uscite in modo da non interferire con il programma riabilitativo e con le attività proposte. Al momento di uscire l'accompagnatore dovrà compilare l'apposito modulo di uscita.

Pasti

I pasti vengono distribuiti ai seguenti orari:

colazione 9.00-9.30

pranzo 12.00-13.00

merenda 16.00-16.30

cena 19.00-20.00

I pasti principali sono forniti da una ditta esterna convenzionata mentre il personale gestisce la colazione e la merenda. Non è consentito introdurre cibi personali se non precedentemente concordato con gli operatori (nel rispetto delle regole di comunità e delle norme igienico-sanitarie).

Servizi collaterali

Servizio religioso. Con l'intenzione di assicurare il rispetto delle personali pratiche religiose viene garantito, compatibilmente con il quadro clinico degli ospiti, il servizio religioso, con possibilità di partecipare alla Santa Messa o alle funzioni delle religioni di appartenenza.

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

Televisione. Sono presenti televisori negli spazi comunitari e, su richiesta, nelle camere di degenza.

Comunicazioni telefoniche e corrispondenza. 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, per ogni struttura, apposite fasce orarie.

È possibile ricevere ed inviare la corrispondenza presso la struttura.

INFORMAZIONI UTILI E CONTATTI

La struttura Residenza Sociosanitaria si trova nelle colline del Valdarno fiorentino nel comune di Rignano sull'Arno, facilmente raggiungibile dalla città di Firenze e vicina al casello dell'A1 (Incisa-Reggello).

Indirizzo e contatti:

via Boncioli 60-61, località Torri,

50067 Rignano sull'Arno (FI)

tel.055 8305262 (centralino)

residenza.castello@cte.fi.it, residenza.torri@cte.fi.it



Questa carta dei servizi è aggiornata a febbraio 2023.

Da 50 anni ci occupiamo di disabilità intellettiva nella sua accezione più vasta: dalla persona con handicap grave o gravissimo a colui che necessita di un accompagnamento nella vita sociale e partecipa alle nostre attività e iniziative.

CTE SRL

via Boncioli 60-61, Rignano sull'Arno

tel. 055 8305262 urp@cte.fi.it

cte@cte.fi.it

www.cte.fi.it

RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER DISABILI

via Boncioli 60, Rignano sull'Arno

tel. 055 8305262 residenza.castello@cte.fi.it

residenza.torri@cte.fi.it