

CTE srl

ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE



Carta dei Servizi Centri Diurni

PREMESSA

Questa carta dei servizi è una presentazione delle strutture sanitarie diurne 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.....	5
MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
ORGANIZZAZIONE INTERNA	7
MODALITÀ DI ACCESSO E DIMISSIONE DELL'OSPITE	7
CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONI	8
SERVIZI E PRESTAZIONI	8
PARTECIPAZIONE E COLLOQUI CON LE FAMIGLIE	10
VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ	10
GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E SICUREZZA DEL PAZIENTE	11
INFORMAZIONI UTILI E CONTATTI	12

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 tre centri diurni sanitari per un totale di 112 posti autorizzati. I trattamenti sono volti al mantenimento e al recupero delle funzioni neuro-cognitive e alla modifica dei disturbi del comportamento.

I nuclei diurni sono situati nei comuni di Firenze, Bagno a Ripoli e uno immerso in un contesto rurale nella campagna di Rignano sull'Arno, godono di spazi esterni e aree attrezzate per lo svolgimento di numerose attività a disposizione degli ospiti.

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, le peculiarità tipiche della sua fase di vita e le aree di qualità di vita emergenti.

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 centro diurno 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 dei centri diurni e che cura l'organizzazione tecnico sanitaria è il Direttore Sanitario.

Questa figura si avvale della collaborazione di una équipe multidisciplinare (medici specialisti, psicologi, psicopedagogista, 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 le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana nonché le linee riabilitative ed assistenziali individualizzate per ciascun ospite.

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, avviene il ricovero a seguito dell'arrivo della impegnativa al trattamento della Asl di residenza. 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 titolare della cartella clinica 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 la cartella clinica è archiviata e posta in custodia al Direttore Sanitario a cui il titolare della cartella clinica può richiedere copia della sua interezza o di sue porzioni. Tale documentazione verrà consegnata entro 30 giorni dalla data riscontrabile nella richiesta.

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;
- 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 individualizzato 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.

Per questo fine proponiamo programmi di riabilitazione e rieducazione che riguardano le seguenti attività:

- stimolazione sensoriale svolta in ambienti attrezzati Snoezelen;
- riabilitazione cognitiva;
- riabilitazione neuromotoria;



Artigianato e oggettistica realizzati nel laboratorio del centro

- 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.

Servizi disponibili non inclusi o a partecipazione

- accompagnamento: i servizi di accompagnamento non sono inclusi nel servizio in convenzione;
- 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);

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;
- 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

È nostro impegno rispettare gli standard di qualità del servizio in accordo con le leggi e i regolamenti vigenti in materia. Siamo una struttura accreditata dalla Regione.

La struttura possiede in organico un Referente interno per la gestione del sistema qua-

lità.

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.

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:

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

INFORMAZIONI UTILI E CONTATTI

CENTRO DIURNO “LA PIEVE”

Il centro diurno “La Pieve”, autorizzato per 38 posti, si trova nel comune di Bagno a Ripoli, nelle immediate vicinanze della città di Firenze. E’ possibile raggiungere il centro diurno con i servizi pubblici (ATAF, fermata Roma Pieve a Ripoli e Roma Olmi).



Centro diurno “La Pieve”

Indirizzo e contatti:

via Poggio della Pieve 2,
50012 Bagno a Ripoli
tel. 055 7094813, cel. 335 5253052
lapieve@cte.fi.it, direzionesanitaria@cte.fi.it

CENTRO DIURNO “CINQUE VIE”

Il centro di Firenze “Cinque Vie”, autorizzato per 40 posti, è immerso nella campagna limitrofa alla città. Si trova vicino al casello autostradale Al (Firenze Sud) da cui dista soltanto 5 minuti. E’ possibile raggiungerla anche con i servizi pubblici (ATAF, Fermata Cinque Vie 08).



Centro diurno “Cinque Vie”

Indirizzo e contatti:

via delle Cinque Vie 10f

50125 Firenze

tel. 055 4932012, cel. 393 8104035

5vie@cte.fi.it, direzionesanitaria@cte.fi.it

CENTRO DIURNO “CASTELLO”

Il centro, nel comune di Rignano sull'Arno, autorizzato per 34 posti, è inserito in un contesto rurale nelle colline del Valdarno fiorentino. Il centro è adiacente alle strutture residenziali del CTE ed è raggiungibile preferibilmente in macchina (è altresì possibile raggiungerlo attraverso il sistema di trasporto pubblico da Pontassieve e Rignano sull'Arno). Si trova vicino all'uscita dell'autostrada A1 Incisa-Reggello.



Centro diurno “Castello”

Indirizzo e contatti:

via Boncioli 61, località Torri

50067 Rignano sull'Arno (FI)

tel. 055 8305262 (centralino, interno 212), cel. 335 1025967

diurno.torri@cte.fi.it, direzionesanitaria@cte.fi.it



Questa carta dei servizi è aggiornata a ottobre 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
www.cte.fi.it

CENTRI DIURNI

SEDE "LA PIEVE"

via Poggio alla Pieve 2, Bagno a Ripoli
tel. 055 7094813 lapieve@cte.fi.it

SEDE "CINQUE VIE"

via delle Cinque Vie 10f, Firenze
tel. 055 4932012 5vie@cte.fi.it

SEDE "CASTELLO"

via Boncioli 61, Rignano sull'Arno
tel. 055 8305262 diurno.torri@cte.fi.it