

Regolamento Interno*Il Fortino***2022**

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

MATRICE DELLE REVISIONI

PRIMA EMISSIONE	DATA	VISTO (RAQ)	APPROVAZIONE DIREZIONE	
	14/04/2014			
REVISIONI	DATA	SINTESI MODIFICHE	VISTO (RAQ)	APPROVAZIONE DIREZIONE
REV.3	26/08/2022	Trasferimento struttura		

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 2 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

.....

Sommario

.....

DATI IDENTIFICATIVI	3
IMPEGNI DELLA DIREZIONE	3
TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE	4
MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO	4
SERVIZI OFFERTI	5
TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI	5
ATTIVITA' COLLATERALI	7
SERVIZI COMPLEMENTARI	8
GIORNATA TIPO	9
TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA.....	9
MODALITA' RISCOSSIONE DELLA RETTA	10
RISORSE UMANE	11
DIMISSIONI	12
CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI.....	12
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	13
DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI	13
INFORMAZIONI GENERALI	13

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 3 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

DATI IDENTIFICATIVI

La struttura ha sede in località Torri, Comune di Rignano sull'Arno, Via Boncioli 61F (FI).

Il Fortino è un istituto privato a ciclo continuativo di riabilitazione funzionale in fase post acuta per minori portatori di disabilità psichiche. È autorizzato dal Comune di Rignano sull'Arno, ai sensi delle vigenti leggi della Regione Toscana, con autorizzazione unica SUAP n° 61 del 03/06/2014 per 12 posti letto rivolti ad utenti in età evolutiva che presentano condizioni di disabilità conseguenti a patologie invalidanti e la cui condizione clinica richiede per lo svolgimento delle specifiche attività riabilitative un adeguata tutela assistenziale nelle 24 ore.

La struttura privata, accreditata in data 04/07/2014 con decreto dirigenziale n. 2808 e successivi rinnovi, è convenzionata con il SSN.

La struttura è contattabile telefonicamente al seguente numero telefonico: 055 8305262, risponderà un operatore o una voce preregistrata che fornirà le indicazioni utili a mettersi in contatto con l'interno desiderato.

Fax: 0558305356

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

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

IMPEGNI DELLA DIREZIONE

La Direzione intende

- *Offrire agli ospiti un ambiente atto a migliorare la loro qualità di vita.*
- *Consentire all'ospite, seppur nei limiti della vita comunitaria e della normativa di riferimento il mantenimento delle proprie abitudini di vita e la personalizzazione dei propri spazi di vita.*
- *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.*
- *Porre attenzione alle risorse valorizzando e ottimizzando le risorse professionali e economiche.*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 4 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

- *Garantire il rispetto del principio di Eguaglianza, erogando le proprie prestazioni senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.*
- *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, 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

I pazienti, prevalentemente preadolescenti ed adolescenti, presentano quadri di disabilità intellettiva con disturbi del comportamento, della relazione e della socializzazione, patologie dello spettro autistico e quadri misti.

MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO

L'accesso, per le prestazioni in convenzione, è regolamentato dal contratto stipulato con l'Azienda Sanitaria di Firenze per l'erogazione di prestazioni di riabilitazione extraospedaliera per disabilità fisiche, psichiche e sensoriali ex art. 26 L. 833/78

La richiesta di inserimento deve essere inoltrata al Responsabile Percorsi da parte dei Servizi Territoriali che hanno in carico il paziente e deve essere corredata da una relazione clinica e sociale.

Qualora possibile viene effettuato un incontro con i Servizi Territoriali e/o genitori/tutore del paziente, e se valutata positivamente l'idoneità all'inserimento, compatibilmente con il rispetto dei posti autorizzati e previa acquisizione dell'autorizzazione/validazione al trattamento da parte dell'ASL di residenza, si procederà all'inserimento.

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*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 5 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

- *Codice fiscale*
- *Tessera sanitaria (con cancellazione del medico di scelta precedente e attribuzione di uno dei medici di medicina generale/pediatra di libera scelta del distretto di pertinenza della struttura)*
- *Libretto attestante le vaccinazioni*
- *Copia dell'attestato di invalidità e certificazione di gravità*
- *Eventuale copia del documento di nomina del tutore*
- *Tessera esenzione del pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie*
- *Copie delle principali relazioni cliniche effettuate in occasione della definizione del quadro patologico presentato*
- *Copia di esami ematici e/o strumentali, visite specialistiche.*
- *Copia di eventuali dimissioni ospedaliere*
- *Sufficiente corredo personale di abiti, biancheria intima, calzature.*

Ai familiari/tutori viene consegnata la Carta dei Servizi e il Regolamento interno e vengono acquisiti i consensi necessari ai fini delle prestazioni rese ai sensi della normativa vigente.

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.

Dopo una prima fase di osservazione per ciascun ospite viene redatto un Programma Riabilitativo Individuale.

SERVIZI OFFERTI

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

La Struttura offre la seguente tipologia di interventi

- *Assistenza medico specialistica (neuropsichiatria infantile, medicina fisica e riabilitazione, psichiatria)*
- *Assistenza infermieristica*
- *Trattamenti farmacologici*
- *Assistenza diretta alla persona*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 6 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

- *Osservazione e sostegno psicologico*
- *Consulenza e sostegno alle famiglie*
- *Intervento logopedico*
- *Attività motoria adattata*
- *Rieducazione neuromotoria*
- *Supporto ausili*
- *Interventi educativi e pedagogici*
 - *Attività di recupero, potenziamento e mantenimento delle autonomie personali*
 - *Attività manuali in laboratori interni*
 - *Attività occupazionale*
 - *Attività di fattoria: FARM*
 - *Attività di socializzazione interna ed esterna*
 - *Attività ludico-espressive*
 - *Attività di integrazione sul territorio per la generalizzazione, in un ambiente non protetto, delle competenze acquisite in struttura*
- *Attività sportiva interna ed esterna*
- *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 dell'ospite non sia compatibile con la frequenza scolastica*
- *Lavoro in rete con l'equipe territoriale che ha in carico il minore, con il medico di medicina generale/pediatra di libera scelta ed eventualmente con la struttura ospedaliera di riferimento*
- *Vitto comprendente colazione, pranzo, merenda e cena. 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. 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. Nella alimentazione si tiene conto della libera scelta degli ospiti compatibilmente con le patologie e le prescrizioni dietologiche. È 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*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 7 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

- *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.*

Il metodo di lavoro prevede la formulazione di un piano di trattamento individualizzato, cui segue la stesura del programma abilitativo-riabilitativo e la programmazione degli interventi con verifica almeno semestrale. Il progetto personalizzato e le verifiche sono condivise con i familiari/tutori e con i Servizi territoriali di riferimento

Il nostro modello di cura e trattamento mette al centro il paziente 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.

A tale proposito il personale medico e non medico è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con i pazienti e le famiglie un linguaggio semplice e comprensibile, tutti i colloqui e l'intero processo di erogazione dei servizi 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.

L'erogazione dei trattamenti avviene in forma residenziale ma prevede come parte integrante del progetto riabilitativo (salvo eccezioni da valutare singolarmente) il mantenimento dei rapporti tra la famiglia e l'ospite, possibilmente con rientri in famiglia periodici quali ad esempio quelli per il fine settimana e per periodi di vacanza durante le Festività Natalizie, le festività Pasquali e il periodo estivo.

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.*
- *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 incontri sportivi e ricreativi.*
- *La struttura è coinvolta e partecipa attivamente alle attività organizzate dalle comunità locali.*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 8 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	-------------------

- Circa 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 genitori/ tutore del singolo ospite e/o con l'equipe territoriale di riferimento, 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.

SERVIZI COMPLEMENTARI

SERVIZIO RELIGIOSO

Viene assicurato il rispetto delle personali pratiche religiose, gli ospiti 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

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.

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

É possibile ricevere ed inviare la corrispondenza presso la struttura.

PARCHEGGIO

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

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

GIORNATA TIPO

La giornata tipo è esposta in bacheca presso la struttura.

L'organizzazione della giornata e delle attività tiene conto delle esigenze e dei ritmi di vita dei singoli ospiti compatibilmente con i programmi individuali, la vita di comunità e con le normative di riferimento.

TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA

L'assistenza medica di base è affidata ai medici di medicina generale/ pediatri di libera scelta/medici di continuità assistenziale.

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 10 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Relativamente all'effettuazione degli accertamenti e delle visite mediche prescritte dai medici curanti o di altre forme di consulenza, salvo casi particolari da valutare singolarmente, è richiesto ai genitori/tutore di provvedere all'accompagnamento del proprio figlio/tutelato fornendo poi alla struttura copia della relativa documentazione sanitaria.

Alle emergenze sanitarie provvede il servizio di emergenza-urgenza territoriale attivato dalla struttura.

È un diritto fondamentale degli ospiti e dei loro genitori/tutori essere informati sulle condizioni cliniche e sul programma riabilitativo, pertanto il personale è disponibile a fornire tutti i chiarimenti necessari

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

Sono altresì tenuti a contattare i genitori/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 DELLA RETTA

La retta giornaliera è quella stabilita con delibera della regione Toscana per la tipologia di prestazioni erogate. A tali prestazioni si applica la normativa di compartecipazione finanziaria diretta dell'utente (indennità di accompagnamento).

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.*

La retta non comprende:

- *Trasporti e servizi di accompagnamento per esigenze personali.*
- *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.*
- *Lavaggio e stiratura degli indumenti personali.*
- *Spese personali per attività sportive e ludico-ricreative in esterno.*
- *Acquisti personali.*

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 11 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

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.

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 è il Direttore Sanitario. Sono individuati inoltre un Responsabile di Area infermieristica, un Responsabile di Area Riabilitativa, e un coordinatore. Il Direttore Sanitario si avvale inoltre della collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: medico fisiatra, medico psichiatra, medico neuropsichiatra infantile, psicologo, psicopedagoga, assistente sociale.

L'Istituto 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, scritte e soprattutto in incontri e riunioni periodiche in cui vengono concordate e verificate le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee riabilitative e assistenziali individualizzate per ciascun ospite.

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 prevedendo per l'eventuale acquisizione dello stesso forme legittime di valorizzazione e riconoscimento della specifica esperienza lavorativa.

E' presente un elenco sempre aggiornato di tutto il personale con indicazione del monte ore settimanale 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.

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 Aziendale.

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 12 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Il personale della struttura indossa un abito che è identificativo della persona e, in base ad un codice colore, delle diverse professionalità e delle mansioni clinico-riabilitativo-assistenziali

Divisa bianca Bordo Rosso	Coordinatore
Divisa bianca Bordo Giallo	Infermiere
Divisa bianca Bordo Celeste	Personale della riabilitazione
Divisa bianca Bordo Verde	Personale addetto all'assistenza diretta

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 richiesta dai genitori/tutore e/o dai Servizi di competenza.*
- *Trasferimento dell'utente in altra struttura*
- *Incompatibilità con l'ambiente terapeutico della Struttura dell'ospite/famiglia/tutore in relazione all'effettuazione del processo di cura, di assistenza, di riabilitazione.*
- *Gravi problematiche di gestione comportamentale in ambito della struttura.*

Le dimissioni sono concordate con i Servizi Territoriali e/o con i genitori/tutore dell'ospite.

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.

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. Tale documentazione sarà messa a disposizione nel rispetto della normativa vigente

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 13 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

Eventuali certificazioni, durante il ricovero, possono essere richieste alla direzione sanitaria e avranno tempi di consegna variabili, in virtù della complessità della loro realizzazione, da almeno cinque giorni a venti giorni lavorativi. La documentazione suddetta sarà lasciata nel rispetto della normativa vigente.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

La struttura si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo 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).

Viene garantita la tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità 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.

I genitori/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 ai reclami quanto prima e comunque non oltre i trenta giorni dal ricevimento, con evidenza delle azioni correttive intraprese.

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 è il Responsabile Formazione

INFORMAZIONI GENERALI

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 14 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

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.

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

É 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. É 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 il coordinatore di struttura.

FUMATORI

É 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

É possibile ricevere la visita da parte di familiari/tutori e/o amici esclusivamente previo appuntamento telefonico. Le visite non devono essere di ostacolo alle attività riabilitative, assistenziali e di cura e devono rispettare 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.

É 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

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------

C.T.E. S.r.l. Il Fortino	REGOLAMENTO INTERNO	RIF	Pagina 15 di 15
---------------------------------	----------------------------	------------	--------------------

19.00-20.00 cena

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

PULIZIA E ORDINE

La pulizia degli ambienti viene effettuato da personale interno dedicato e da personale di ditta esterna convenziona. Gli ospiti sono coinvolti per quanto possibile nel riordino degli ambienti.

USCITE

I pazienti, quando le condizioni cliniche lo consentono, possono effettuare uscite con i familiari o altri accompagnatori (previa autorizzazione dei genitori/tutore).

SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE

L'assistente sociale di struttura mantiene i rapporti con i servizi territoriali di riferimento ed è a disposizione dei genitori/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 genitori/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 del presente Regolamento è esposta in bacheca presso la struttura ed è disponibile sul sito internet aziendale.

DATA I EMISSIONE	14/04/2014	DATA REVISIONE	26/08/2022	INDICE REVISIONE	Rev. 3
------------------	------------	----------------	------------	------------------	---------------