



Regolamento Interno

Il Fortino

2014



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	DATA	VISTO (RAQ)		APPROVAZIONE DIREZIONE
EMISSIONE	14/04/2014			
REVISIONI	DATA	SINTESI MODIFICHE	VISTO (RAQ)	APPROVAZIONE DIREZIONE
REV.1	27/06/2014	Autorizzazione sanitaria		



.....
Sommario
.....

DATI IDENTIFICATIVI 3

IMPEGNI DELLA DIREZIONE 3

TIPOLOGIA DELLE PERSONE ACCOLTE..... 4

MODALITA' DI AMMISSIONE E INSERIMENTO..... 4

SERVIZI OFFERTI..... 6

 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI..... 6

 ATTIVITA' COLLATERALI 8

 SERVIZI COMPLEMENTARI 9

GIORNATA TIPO 10

TUTELA DELLA SALUTE ED ASSISTENZA MEDICO-INFERMIERISTICA..... 11

MODALITA' RISCOSSIONE DELLA RETTA 11

RISORSE UMANE..... 12

DIMISSIONI 13

CARTELLE CLINICHE E CERTIFICAZIONI..... 14

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA..... 14

VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA' 15

LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E LA SICUREZZA DEL PAZIENTE..... 15

DISCIPLINA DEL VOLONTARIATO E DEI TIROCINI 16

INFORMAZIONI GENERALI 16

**DATI IDENTIFICATIVI**

La Residenza sanitaria per minori ha sede in località Torri, Comune di Rignano sull'Arno, Via Boncioli 61 E (FI).

La struttura è privata ed è autorizzata al funzionamento ai sensi delle vigenti leggi della Regione Toscana dal Comune di Rignano sull'Arno 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.

L'ubicazione e la denominazione per esteso dell'Istituto è chiaramente evidenziabile attraverso opportuna segnaletica, posta in prossimità della principale sede di ingresso, secondo normativa vigente, leggibile a distanza e di facile comprensione, protetta da manomissioni, riportante l'esatta denominazione di struttura assieme agli estremi della autorizzazione sanitaria. La realizzazione della segnaletica interna alla struttura persegue le medesime caratteristiche relative alla segnaletica esterna sopra menzionata.

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: 0558305356

email: direzionesanitaria@cte.fi.it

urp@cte.fi.it

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.*



- *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

Al momento la struttura non è ancora accreditata pertanto le prestazioni sono erogate in regime privato.

La richiesta d'accesso deve essere inoltrare al Responsabile dei Percorsi da parte dei genitori/tutore e possibilmente deve essere corredata da una relazione clinica e sociale redatta dai Servizi Territoriali di riferimento dell'utente.

Viene quindi effettuato un primo incontro con i genitori/tutore del paziente, e se valutata positivamente l'idoneità all'inserimento, compatibilmente con il rispetto dei posti autorizzati, verrà predisposto il ricovero che verrà concordato nei tempi e nei modi con i genitori/tutore e possibilmente con i servizi territoriali di riferimento dell'utente.

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.

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 precedente e attribuzione di uno dei medici di base del distretto di pertinenza della struttura)*
- *Libretto attestante le vaccinazioni*
- *Copia dell'attestato di invalidità*
- *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*
- *Esami ematici: glicemia, azotemia, creatinemia, uricemia, colesterolo, trigliceridi, proteinemia totale e frazionata, bilirubinemia diretta ed indiretta, GOT, GPT, Gamma GT, fosfatasi alcalina, ormoni tiroidei, prolattina, LDH, CPK, amilasemia, elettroliti, sideremia, Ves, assetto coagulativo, emocromo con formula, , dosaggio farmaci, HbsAg, mosaico epatite B e C, Hiv, Gruppo sanguigno.*
- *Esame urine standard*
- *ECG con studio tratto QT*
- *Rx torace*
- *Panoramica delle arcate dentarie*
- *Tre foto recenti in formato tessera*
- *Copie di autorizzazioni/collaudato di ausilii concessi in comodato d'uso dalla ASL di appartenenza*
- *Sufficiente corredo personale di abiti, biancheria intima, calzature.*

All'utente o ai familiari/tutori viene 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 e di cura*

All'atto del ritiro della Carta dei Servizi e del Regolamento Interno il genitore/tutore appone una firma per avvenuta consegna in modulo apposito.

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 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 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, neurologia)*
- *Assistenza infermieristica*
- *Trattamenti farmacologici*
- *Assistenza diretta alla persona*
- *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 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 la 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.*

- *Pulizia ed igiene di tutti gli ambienti*

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 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 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.*
- *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 per dare informazioni di carattere aziendale e di presidio e per illustrare le attività svolte .*



- *Vengono effettuati colloqui individuali con i familiari/ tutore del singolo ospite e se possibile anche 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 garantito, compatibilmente con il quadro clinico degli ospiti, il servizio religioso con possibilità di assistere la domenica mattina, con il supporto degli 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

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

E' possibile ricevere ed inviare la corrispondenza presso la struttura.

PARCHEGGIO

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

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 o pediatri convenzionati con il Servizio Sanitario .

I medici di medicina generale prescrivono i necessari esami di laboratorio, le indagini strumentali ed eventuali visite specialistiche.

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 ad accompagnare il proprio figlio/tutelato fornendo poi alla struttura copia della relativa documentazione sanitaria.

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

E' un diritto fondamentale degli ospiti e dei loro genitori/tutori essere informati sulle condizioni cliniche e sul programma riabilitativo, 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 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.

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.*



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, un Referente dei disturbi comportamentali e un coordinatore. Il Direttore Sanitario si avvale inoltre della collaborazione di un'equipe multidisciplinare formata dalle seguenti figure professionali: medico fisiatra, medico neurologo, 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.

Il personale di struttura che garantisce la prestazioni di assistenza e riabilitazione agli ospiti durante l'orario di apertura della struttura è costituito dai seguenti profili professionali:

- *Infermiere professionale*
- *Educatore*
- *Psicologo*
- *Logopedista*
- *Terapista della riabilitazione*
- *OSS*
- *ADB*
- *Addetto 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 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.

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.

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.

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 dai genitori/tutore.*
- *Trasferimento dell'utente in altra struttura*
- *Incompatibilità con l'ambiente terapeutico della Struttura/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 genitori/tutore dell'ospite e se possibile anche con i servizi territoriali di competenza .

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 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 documentazione suddetta sarà consegnata in busta chiusa solo agli aventi diritto o a persone da loro delegate. In questo ultimo caso è necessaria la delega scritta con allegata copia del documento di riconoscimento dell'avente diritto e l'esibizione del documento di riconoscimento del delegato.

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.

L'Istituto 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 (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.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

C.T.E è dotato 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*
- *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.

LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E LA 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 la sicurezza dei pazienti, per quanto possibile, 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, si avvale dal punto di vista organizzativo di un Referente per la gestione del rischio.

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.

Effetti personali quali biancheria intima, vestiario (opportunosamente 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 il coordinatori di struttura.

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 esclusivamente previo appuntamento telefonico e relativa approvazione del coordinatore di struttura. Tali visite non



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

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

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. 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). 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 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.