



## INDICE

<b>1. FINALITÀ E UBICAZIONE</b>	pag. [3]
1.1 FINALITÀ	pag. [3]
1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE	pag. [3]
<b>2. AMMISSIONI E DIMISSIONI</b>	pag. [3]
2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE	pag. [3]
2.2 DIMISSIONI	pag. [4]
<b>3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA</b>	pag. [4]
3.1 GESTIONE	pag. [4]
3.2 PRESTAZIONI EROGATE	pag. [5]
3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI	pag. [6]
<b>4. COMPOSIZIONE, CORRESPONSIONE RETTA E ASSENZE</b>	pag. [7]
4.1 COMPOSIZIONE RETTA	pag. [7]
4.2 CORRESPONSIONE RETTA SOCIALE	pag. [7]
4.3 ASSENZE	pag. [7]
<b>5. VITA COMUNITARIA</b>	pag. [7]
5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA	pag. [7]
5.2 GIORNATA TIPO	pag. [8]
5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA	pag. [9]
<b>6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA</b>	pag. [10]
6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA	pag. [10]
6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO	pag. [11]
6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI	pag. [11]
<b>7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE</b>	pag. [11]
7.1 DOCUMENTAZIONE	pag. [11]
7.2 TRATTAMENTO DEI DATI	pag. [11]
<b>8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA</b>	pag. [12]

## **1. FINALITÀ E UBICAZIONE**

### **1.1 FINALITÀ**

La CAP Il Melograno è una struttura residenziale, gestita da impresa sociale in regime di appalto per la Azienda USL Toscana Centro. Il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio-sanitari rivolti a persone con disabilità.

La CAP è finalizzata all'accoglienza temporanea o permanente di persone disabili le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e sanitario non possono trovare soluzioni nell'ambito della famiglia o dei servizi territoriali. Il servizio potrà essere attivato solo in relazione ad un bisogno specifico e ad un progetto assistenziale personalizzato elaborato dalla Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD).

Gli obiettivi che la CAP persegue sono volti a limitare la dipendenza e l'emarginazione dei soggetti assistiti, a tutelarli da processi invalidanti fisici e psicologici, privilegiando l'intervento preventivo e riabilitativo, a mantenere l'utente il più possibile nel proprio contesto socio-ambientale, salvaguardando i rapporti familiari e le più ampie relazioni sociali.

### **1.2 UBICAZIONE E CARATTERISTICHE TECNICHE**

La struttura è ubicata a Castelfranco di Sotto, via Calatafimi, n° 2.

La struttura è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici in modo da consentire alle persone con disabilità, un facile contatto con l'ambiente esterno ed un agevole accesso a tutti i servizi comunitari e pubblici.

E' favorito e realizzabile un buon scambio sociale con il territorio.

La struttura è dotata di un giardino.

L'immobile è di proprietà dell'Azienda USL Toscana Centro, la CAP è articolata su un solo piano ed è situata al piano terra dell'edificio..

L'accessibilità alla struttura è assicurata da una idonea segnaletica che individua i percorsi esterni ed interni. La segnaletica è leggibile anche a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

## **2. AMMISSIONI E DIMISSIONI**

### **2.1 CRITERI E MODALITÀ DI AMMISSIONE**

La CAP il Melograno è organizzata per l'accoglienza di persone disabili, di età tra i 18 e i 64 anni.

E' ammessa la frequenza oltre i 65 anni di età, ove possibile, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) ne individui tempi e obiettivi

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

Per accedere al servizio è necessario essere in possesso di un progetto di vita definito dalla UVMD così come indicato dalla normativa attualmente vigente.

Il servizio accoglie persone con disabilità psico fisica o plurima che necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

E' compito della UVMD definire il progetto di vita del cittadino con disabilità, in accordo con la persona e/o con i suoi familiari e/o suoi rappresentanti legali. Tale progetto sarà strutturato, a partire dal profilo funzionale della persona, dai suoi bisogni, dalle aspettative e nel rispetto delle autonomie e capacità di autodeterminazione, fornendo risposte sulla base di quelle che sono le risorse che fanno parte del paniere delle risorse, presenti nel budget di salute.

L'autorizzazione, la relativa certificazione e il progetto individuale personalizzato devono essere trasmessi a cura del case-manager al Direttore della struttura.

Il Direttore comunicherà la data dell'incontro di presentazione della struttura; in quella sede saranno concordate la data e la modalità di ingresso in struttura, con l'interessato, un suo familiare e/o il suo rappresentante legale e il case-manager. In quel contesto verrà fornito all'interessato o suo rappresentante la lista dei documenti da compilare, nei giorni antecedenti l'ingresso. Tale documentazione dovrà essere riconsegnata direttamente alla struttura nei tempi e orari stabiliti nell'incontro, prima comunque del giorno d'ingresso. Nell'incontro verrà presentato il servizio e fatta visitare la struttura, verranno presentati gli operatori, sarà aperta la Cartella Personale dell'Ospite e saranno consegnate copie del Regolamento e della Carta dei Servizi.

Al momento dell'ingresso nella struttura l'interessato e/o familiari e/o suo rappresentante legale dovranno aver fornito tutti quei documenti e informazioni ritenuti importanti, attinenti alla salute della persona e dovrà essere compilata la scheda sanitaria da parte del MMG.

Alla persona sarà assegnato un posto letto, secondo la valutazione che terrà conto dei bisogni specifici della persona quali condizioni patologiche, sesso, etc. La persona avrà a propria disposizione un letto, un comodino, un armadio, una scarpiera, una cassettera, una scrivania con sedia e una poltrona. Inoltre è previsto un ulteriore armadio esterno alla camera per sistemare abbigliamento, bagagli e quanto altro non sia possibile contenere nei mobili della camera. La persona accolta in base alla normativa di riferimento, potrà arredare la stanza con oggetti e/o arredi personali.

La personalizzazione degli ambienti viene promossa dalla struttura in base al regolamento interno. Nei successivi 30 giorni dall'inserimento del nuovo ospite e comunque entro la fine del periodo di osservazione, gli operatori della struttura, predispongono il Progetto Assistenziale Individualizzato, definendo quindi gli obiettivi specifici di intervento, le prestazioni, i tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi. Successivamente verrà presentato il progetto e condiviso con l'interessato e/o ai familiari e/o rappresentante legale e case-manager.

## 2.2 DIMISSIONI

Le dimissioni degli ospiti sono previste nelle seguenti eventualità:

- ✓ scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea,
- ✓ inserimento in una diversa struttura o in struttura a diversa intensità assistenziale,
- ✓ richiesta di dimissioni volontarie,
- ✓ gravi infrazioni del regolamento interno,
- ✓ decesso dell'assistito: in tal caso la struttura comunica entro un giorno l'evento ai servizi competenti.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

## **3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

La residenza è organizzata per l'accoglienza di persone con disabilità adulte, le quali non possono essere assistite al proprio domicilio e necessitano di assistenza continuativa o temporanea

La struttura è autorizzata al funzionamento per n. 10 posti.

### 3.1 GESTIONE

La Direzione della struttura è affidata all'impresa sociale in conseguenza di gara di appalto.

In struttura sono erogati i seguenti servizi:

- ✓ servizio infermieristico
- ✓ servizi di assistenza alla persona
- ✓ servizio di pulizia
- ✓ servizio di ristorazione
- ✓ servizio di lavanderia biancheria ed indumenti personali
- ✓ servizio educativo e/o di animazione
- ✓ servizio di riabilitazione/fisioterapico
- ✓ servizio di parrucchiere
- ✓ servizio di podologia
- ✓ servizio di trasporto interno

L'Azienda USL Toscana Centro/SDS mantiene la competenza in merito alle procedure di inserimento degli ospiti, la verifica ed il controllo sullo svolgimento delle attività, nonché la gestione economico-finanziaria della struttura connessa alla retta.

### 3.2 PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni alberghiere:

- ✓ Ristorazione – Viene fornita da una ditta di ristorazione esterna. Il menù è validato dai competenti uffici della USL TC, è vario ed alternato e garantisce scelta di piatti caldi e freddi. Il menù, articolato almeno in varianti di primi e di secondi piatti, è reso noto con sufficiente anticipo per consentire la possibilità di scelta. E' garantita la possibilità di seguire diete particolari in relazione allo stato di salute. In struttura è presente una cucina utilizzata per lo sporzionamento dei pasti, la preparazione della colazione, merenda ed è presente un distributore interno alla cucina per la somministrazione di bevande calde.
- ✓ Servizio lavanderia e guardaroba – La biancheria piana viene fornita e lavata a cura di una ditta esterna. La fornitura della biancheria piana è garantita tre giorni alla settimana, in quantità tale da assicurare un servizio decoroso e adeguato alle esigenze dell'ospite. Il personale provvede all'effettuazione di piccole riparazioni. Gli indumenti personali sono identificabili attraverso l'applicazione di lettere di contrassegno per l'individuazione della persona.
- ✓ Pulizie degli ambienti – Le pulizie dei locali interni ed esterni vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti secondo un piano di pulizie ordinarie e straordinarie con particolare attenzione alle pulizie dei locali dove avviene lo sporzionamento.

I Servizi alla persona, sono garantiti in base al Regolamento 9 gennaio 2018 n.2/R.

Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n.41;

- ✓ Assistenza infermieristica – L'infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94). Mantiene un costante e continuo rapporto con il medico curante. Cura l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal Medico. Inoltre l'infermiere assicura una funzione di coordinamento degli interventi sulla persona garantendo la coerenza tra l'organizzazione dei servizi e il piano assistenziale della persona.
- ✓ Assistenza alla persona – È erogata da operatori addetti all'assistenza (OSS) che supportano la persona nelle sue esigenze quotidiane avendo riguardo per le sue peculiarità fisiche, psichiche e nel rispetto del mantenimento delle autonomie. Assicurano quotidianamente l'igiene e la pulizia della persona, il bagno assistito, la vestizione, la preparazione al riposo notturno, l'assistenza ai pasti, uso di accorgimenti e di ausili per le attività di vita quotidiana, la sorveglianza diurna e

notturna sulle 24 ore giornaliere. Tutte le attività di assistenza e cura alla persona sono espletate con comportamenti e procedure atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e dignità della persona.

- ✓ Attività riabilitativa – Sono gestite dai fisioterapisti in base a programmi fisioterapici di mantenimento, alla situazione dell'ospite e ai programmi riabilitativi individuali (deambulazione, equilibrio, attività motoria, abilità manuale, autonomia) contenuti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- ✓ Attività educativa e di animazione – È un servizio che viene svolto da personale qualificato che, tenendo conto degli interessi degli ospiti e dei loro problemi sanitari e funzionali, si pone degli obiettivi di mantenimento/recupero delle autonomie attraverso varie attività individuali o di gruppo.
- ✓ Parrucchiere e Podologo – Sono assicurati i servizi di barbiere/parrucchiere e podologo a tutti gli ospiti una volta/e al mese o al bisogno.
- ✓ Assistenza religiosa – i ministri di tutti i culti hanno la possibilità di accedere alla struttura per garantire ad ogni ospite di poter professare la propria religione.
- ✓ Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri - La struttura collabora con i servizi territoriali e con i presidi ospedalieri, per assicurare continuità terapeutica ed assistenziale per gli ospiti. L'assistenza medica è garantita dal Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta. La struttura, in caso di necessità, contatta il MMG dell'ospite e assicura le necessarie cure, su prescrizione del medico, nel rispetto delle scelte personali dell'ospite. La struttura si assicura che il MMG effettui le dovute registrazioni nella cartella personale dell'ospite. Nei giorni pre-festivi o festivi e durante la notte interviene il servizio di continuità assistenziale (Guardia Medica).

Per situazioni di urgenza verrà richiesto l'intervento del Numero Unico Europea per l'emergenza 112. Le visite mediche specialistiche e le analisi strumentali vengono effettuate, di norma, fuori dalla struttura, su richiesta del MMG, presso ambulatori specialistici ospedalieri e territoriali.

Ricoveri in ospedale: in caso di urgenza il personale della struttura chiede l'intervento del Numero Unico Europeo per l'Emergenza 112 e informa i familiari/tutore.

- ✓ Accompagnamento all'esterno dell'ospite – È assicurato dal personale della struttura in base alle diverse necessità delle persone, in base a quanto previsto nei piani assistenziali personalizzati o per quanto previsto per le attività di socializzazione esterne.

### 3.3 PERSONALE: DOTAZIONE, ATTRIBUZIONI E COMPITI

La struttura ha una dotazione di personale, per ogni singolo settore di attività e per profilo professionale, numericamente non inferiore a quanto previsto dai parametri stabiliti dalla normativa vigente, in possesso dei titoli e requisiti previsti.

Il personale impiegato nella struttura è adeguatamente informato e formato per le materie della sicurezza dei luoghi di lavoro e prevenzione incendi.

Nella struttura sono presenti le seguenti figure professionali con l'attribuzione dei compiti di seguito descritti:

- ✓ Direttore – Coordina e controlla le modalità organizzative della struttura in tutte le sue attività, il buon andamento della vita comunitaria al fine di garantire il benessere psico-fisico delle persone residenti, l'ottimizzazione della gestione delle risorse, i rapporti con il territorio. Provvede alla gestione del personale nel rispetto delle specifiche competenze professionali, rileva gli indicatori di verifica (vd. Art. 7 e 11 DGRT 2/R del 2018).
- ✓ Infermieri – Erogano l'assistenza infermieristica e sono responsabili dei progetti assistenziali.
- ✓ Operatori Socio-Sanitari – Provvedono all'assistenza alla persona.

- ✓ Ausiliari - Provvedono alla pulizia degli spazi interni ed esterni e alla lavanderia.
- ✓ Fisioterapisti: programmano, attuano e verificano gli interventi riabilitativi.
- ✓ Educatore/Animatore: realizza programmi di attività ricreative, educative, di animazione e di socializzazione avvalendosi eventualmente della collaborazione delle associazioni di volontariato presenti in struttura.

Gli operatori devono, giornalmente, registrare e sottoscrivere l'orario di entrata e di uscita dal servizio. La rilevazione dell'orario di servizio del personale avverrà tramite l'uso di strumenti di rilevazione obiettivi (uso del badge).

L'elenco dei turni di lavoro giornaliero e settimanale degli operatori è esposto in un'apposita bacheca.

## **4. COMPOSIZIONE, CORRESPONSIONE RETTA E ASSENZE**

### **4.1 COMPOSIZIONE RETTA**

Per le prestazioni erogate dalla struttura viene corrisposta una retta di parte sociale e una di parte sanitaria. La retta di parte sociale assicura i costi per le prestazioni alberghiere e per quelle assistenziali.

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali ed è corrisposta dall' Azienda USL di residenza dell'utente.

La quota sociale è determinata con delibera del Direttore Generale dell' ASL Toscana Centro

### **4.2 CORRESPONSIONE RETTA SOCIALE**

La persona contribuisce al pagamento della retta sociale secondo le modalità previste dai regolamenti della zona/SDS.

La retta di parte sociale dovrà essere corrisposta a seguito di fattura mensile emessa dall' ASL Toscana Centro con le modalità indicate nella fattura stessa.

Le giornate di accettazione e di dimissione sono considerate come una sola giornata (DGR 995/2016)

In caso di mancato pagamento da parte dell'assistito e/o suo legale rappresentate della quota sociale a suo carico, l'Azienda attiverà nei confronti dell'assistito le azioni necessarie al recupero delle somme dovute.

### **4.3 ASSENZE**

Per quanto riguarda la quota sociale, per ogni giorno di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, verrà riconosciuta alla Struttura il 70% della quota sociale (DGR 995/2016)

In caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, è assicurato il mantenimento del posto letto (DGR 995/2016)

In caso di ricoveri superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia superiori a 7 giorni per la conservazione del posto il familiare/legale rappresentante dovrà presentare preventivamente e comunque tempestivamente, una richiesta al case manager che dovrà essere autorizzata dal Responsabile di Area di riferimento e confermata dalla UVMD con oneri pari al 70% della quota sociale a carico dell'assistito.

## **5. VITA COMUNITARIA**

### **5.1 ORGANIZZAZIONE VITA COMUNITARIA**

La struttura offre un ambiente il più familiare possibile, cercando di favorire l'attivazione sia fisica che psicologica degli ospiti, consentendo loro di continuare le proprie abitudini di vita, pur all'interno di quanto consentito dalla vita comunitaria, rimanendo collegati al proprio contesto familiare e sociale.

Gli orari di vita interna della comunità sono regolati in modo tale da favorire tutte quelle iniziative e quei rapporti con l'ambiente esterno che contribuiscono a rompere lo stato di isolamento psicologico e materiale degli ospiti.

La struttura si adopera affinché gli ospiti mantengano significativi rapporti con i familiari, parenti ed amici favorendo frequenti visite da parte di questi e, quando è possibile, anche brevi soggiorni in famiglia.

La struttura prevede come orario per le visite dei parenti e degli amici dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00 tutti i giorni della settimana.

Comunque la Direzione può autorizzare orari diversi a seguito di esigenze particolari e/o a richieste da parte dei familiari.

All'interno della struttura sono previsti spazi dedicati ad incontri e colloqui degli ospiti con i propri familiari, tutori, operatori, che garantisce comfort e riservatezza.

La struttura si impegna, altresì, ad agevolare le comunicazioni dell'ospite con l'esterno, con telefonate e videochiamate. Inoltre volendo favorire lo scambio con l'esterno sono inviate foto e video delle attività svolte dalle persone sempre nel rispetto della normativa sulla privacy.

Si prevedono momenti ed occasioni di partecipazione degli ospiti alle iniziative ricreative, culturali e sociali in genere, che vengono attuate nella zona o all'interno della struttura stessa.

Infine le comunicazioni per posta potranno essere inviate direttamente alla struttura che provvederà a dare comunicazione alla famiglia/legale rappresentante, altrimenti potranno essere inviate direttamente al Legale rappresentante/familiare di riferimento.

## 5.2 GIORNATA TIPO

La giornata della persona è caratterizzata dalla scansione dei servizi offerti dalla struttura, ma gli è riconosciuta la possibilità di organizzare la propria giornata, occupare il tempo nelle attività ricreative, culturali, abilitative educative in modo autonomo armonizzando comunque le sue esigenze con l'organizzazione della struttura.

Tutte le attività svolte si fondano sulla attenzione alla cura della relazione tra la persona assistita e l'operatore.

Gli orari della giornata tipo e le attività che vengono svolte sono le seguenti:

<b>Fasce orarie</b>	<b>Attività</b>
7:00 - 9:00	Sveglia, igiene personale e bagni programmati
8:30 - 9:30	Colazione e terapie
10:00 - 11:30	Attività socio-educativa e riabilitazione
12:00 - 13:00	Pranzo e somministrazione terapie
13:00 - 14:30	Riposo pomeridiano
15:30 - 18:00	Merenda, attività di socializzazione educativa, riabilitazione
18:00-19:00	Igiene e preparazione alla cena
19:00 - 20:30	Cena
Dalle 20:30	Preparazione per la notte e riposo notturno

Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese.

Tutte le prestazioni socio-sanitarie offerte all'interno della giornata sono erogate secondo il Piano Assistenziale Individuale.

Il documento illustrante la giornata tipo è esposto in una apposita bacheca facilmente consultabile dagli ospiti e/o dai familiari.

### 5.3 NORME RELATIVE ALLA VITA COMUNITARIA

La persona accolta gode della massima libertà, salvo limitazioni imposte dallo stato di salute e il rispetto delle seguenti norme:

- ✓ La persona, nei limiti delle proprie possibilità, è tenuto a mantenere un comportamento compatibile con l'organizzazione della struttura ed è invitato al rispetto della regola di pulizia e di decoro dell'ambiente.
- ✓ Non è consentito, ad alcuno, adottare comportamenti, introdurre oggetti ed assumere iniziative che possono risultare a rischio della propria o della altrui incolumità.
- ✓ Le persone all'interno della CAP e i loro familiari non possono fumare nei locali dove esiste specifico divieto ma sono previste zone esterne dedicate per ospiti e visitatori
- ✓ Sono attivate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura. Le persone in possesso di apparecchi radio e televisivi personali, deve evitare che il volume del suono arrechi disturbo agli altri.
- ✓ L'accesso alla struttura è consentito ai familiari e ai conoscenti dei residenti, in orario delle visite o previo accordo con il Direttore purché nel rispetto delle esigenze assistenziali.

- ✓ I familiari o gli amministratori di sostegno, dovranno provvedere a tutti i loro obblighi e a quanto non sia compito istituzionale della struttura. In particolare, dovranno provvedere alla fornitura di medicinali non dispensati dal servizio sanitario nazionale, allegando la prescrizione medica e nella propria confezione originale e integra
- ✓ I familiari che desiderano portare alimenti da somministrare al proprio congiunto, l'alimento dovrà essere accompagnato da regolare prova di acquisto, sono tenuti ad informare gli operatori che potranno fornire ulteriori indicazioni specifiche in merito.
- ✓ La direzione non assume alcuna responsabilità per le possibili conseguenze derivanti dall'uso di medicinali o alimenti non somministrati e/o autorizzati dal personale della struttura.
- ✓ Il personale e gli ospiti dovranno garantire rapporti, comunicazioni e, in generale, un clima relazionale improntati al massimo reciproco rispetto e ad una proficua e serena collaborazione.
- ✓ L'AUSL Toscana Centro si riserva la facoltà di richiedere il risarcimento a fronte di eventuali danni provocati dalla persona o dai suoi familiari per colpa o negligenza.
- ✓ La struttura declina ogni responsabilità sugli oggetti di valore o denaro che siano in possesso della persona e non consegnati al direttore che provvederà alla propria custodia in cassetta di sicurezza.
- ✓ La Direzione può dimettere la persona nel caso di gravi infrazioni del Regolamento Interno della struttura o tenuta della condotta incompatibile con la vita comunitaria. La procedura di dimissione deve essere concordata con i servizi territoriali che hanno autorizzato l'ingresso, in ogni caso, anche quando sia determinata per effetto della volontà dell'interessato. In ogni circostanza corre l'obbligo di coinvolgere nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o chi ne abbia la tutela
- ✓ In caso di decesso il personale deve dare comunicazione ai parenti, al tutore o alla persona indicata dall'ospite. Il personale non deve interferire, in alcun modo, sulla scelta della impresa funebre, rispettando la libertà dei familiari/tutore del deceduto di incaricare qualsiasi impresa autorizzata operante sul territorio nazionale.
- ✓ Le spese funerarie sono a carico degli eredi o del Comune di appartenenza nei casi previsti dalla legge.
- ✓ Al momento dell'ingresso della persona viene assegnata una camera e la persona può nei limiti delle disponibilità ed esigenze altrui, scegliere il/la compagno/a di stanza. Ai coniugi e ai fratelli è riservata, di norma, una stanza comune.
- ✓ Qualora esigenze di vita comunitaria lo richiedano, potrà essere disposto dal personale infermieristico, il trasferimento in altra camera, previa informazione della persona e ai suoi familiari. Le camere a due letti verranno assegnate do norma a persone dello stesso sesso salvo eventuale deroga.

## **6. ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA E SOGGETTI DI TUTELA**

### **6.1 ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA**

Nella struttura è favorita e promossa la partecipazione dei cittadini e dei residenti all'organizzazione e alla verifica del buon andamento della vita comunitaria. Viene, pertanto, istituito un organismo di rappresentanza eletto tra gli ospiti ed i loro familiari. Tale elezione verrà effettuata in sede di Assemblea dei familiari, il mandato ha durata di due anni e avrà un numero minimo di tre rappresentanti.

L'organismo è autonomo e indipendente, il suo compito fondamentale è quello di promuovere confronti e collaborazione con la Direzione della struttura attraverso incontri, dei quali viene redatto un verbale.

Le funzioni dell'organismo consistono nel verificare l'andamento del servizio e fare proposte in merito alla sua organizzazione.

La Direzione della struttura è tenuta ad informare l'organismo di rappresentanza in merito agli aspetti progettuali più significativi concernenti la vita comunitaria.

L'organismo può essere integrato da membri appartenenti ad enti pubblici, organizzazioni del territorio e del privato sociale che potranno essere coinvolti su tematiche di interesse.

## 6.2 RAPPRESENTANZA ESTERNA E VOLONTARIATO

La struttura favorisce ogni rapporto con le associazioni di categoria esterne. La presenza del volontariato all'interno della struttura è promossa ed auspicata. I rapporti con le Associazioni di volontariato sono regolati da convenzioni o accordi di collaborazione.

## 6.3 MODALITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni. Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati anche all'URP della Azienda USL Toscana Centro.

Al ricevimento della segnalazione l'URP svolge un'indagine per accertare i fatti e formula una proposta di risposta all'interessato entro 30 giorni contenente le informazioni sui provvedimenti adottati.

## 7. TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

### 7.1 DOCUMENTAZIONE

Nella struttura viene tenuta costantemente aggiornata tutta la documentazione relativa agli ospiti e alla vita comunitaria nel rispetto della normativa sulla privacy.

In particolare la documentazione comprende:

- ✓ la cartella personale per ciascun ospite;
- ✓ il progetto individualizzato;
- ✓ il registro delle presenze giornaliero degli ospiti;
- ✓ il registro delle presenze del personale con l'indicazione dei turni e relative mansioni;
- ✓ il registro giornaliero delle consegne e delle informazioni tra operatori;
- ✓ la tabella dietetica;
- ✓ il registro delle terapie individuali,
- ✓ il diario delle attività quotidiane strutturate;
- ✓ il registro degli ausili in dotazione;
- ✓ l'autorizzazione al funzionamento;
- ✓ il registro clinico del MMG;
- ✓ la cartella infermieristica;
- ✓ documentazione relativa ai vigili del fuoco, rifiuti speciali, documentazione urbanistica, normativa sulla privacy.

### 7.2 TRATTAMENTO DEI DATI

Il personale è responsabile del trattamento dei dati e, nell'effettuare le operazioni e i compiti di sua competenza, dovrà osservare le norme di legge sulla protezione dei dati personali ed attenersi alle decisioni del Garante per la protezione dei dati personali provvedendo ad evaderne le richieste.

La residenza si impegna espressamente a non effettuare operazioni di comunicazione e diffusione dei dati personali sottoposti al trattamento verso altri soggetti.

## **8. DISTRIBUZIONE DELLA PROCEDURA**

Una copia del presente Regolamento deve essere consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Gli ospiti, i familiari/rappresentanti legali firmano al ricevimento di copia dei suddetti documenti per presa d'atto di quanto in esso contenuto. Di eventuali revisioni del presente Regolamento viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Il presente Regolamento è sempre consultabile dagli interessati in quanto affisso nella bacheca apposita all'interno della struttura.