

<u>Introduzione</u>	3
<u>Finalità</u>	3
<u>Principi ispiratori</u>	3
<u>Caratteristiche della struttura</u>	4
<u>Modalità di accesso e dimissioni</u>	5
<u>Accoglienza</u>	5
<u>Conservazione del posto</u>	5
<u>Orario visite</u>	5
<u>Dimissioni</u>	5
<u>Organizzazione del servizio</u>	6
<u>Caratteristiche del Servizio delle prestazioni</u>	6
<u>Prestazioni alberghiere</u>	6
<u>Servizi alla persona</u>	6
<u>Giornata tipo</u>	7
<u>Assetto organizzativo interno</u>	7
<u>Riferimenti contrattuali</u>	8
<u>Tariffe delle prestazioni</u>	8
<u>Gestione delle informazioni e partecipazione</u>	8
<u>Gestione reclami</u>	8
<u>Rilevazione gradimento</u>	9
<u>Disposizioni finali</u>	9

INTRODUZIONE

Il presente documento denominato “Carta dei servizi” della CAP il Melograno è stato redatto in ottemperanza alle disposizioni della L. N. 328/2000 art.13 e della L. R. 41/2005 art.9 che indicano nell’adozione della Carta dei Servizi lo strumento per far conoscere al cittadino/utente l’attività offerta e i livelli di qualità garantiti dal servizio. Il documento è soggetto a variazioni/aggiornamenti da parte dell’USL Toscana Centro che è titolare dell’autorizzazione al funzionamento.

Finalità

Questa Carta dei Servizi è stata elaborata con lo scopo di rendere possibile il monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate presso la CAP Il Melograno e per garantire continue verifiche e costante miglioramento delle attività svolte.

Essa è finalizzata a descrivere la tipologia del servizio offerto, il mandato, l’organizzazione, le attività, le risorse umane e strutturali impegnate e per rendere possibile una comunicazione chiara, informata e trasparente a tutti gli interessati al servizio.

Principi ispiratori

La Carta dei servizi si ispira ai principi fondamentali introdotti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 quali:

UGUAGLIANZA

L’accesso e le regole di erogazione del servizio è uguale per tutti.

IMPARZIALITA'

I rapporti instaurati con gli utenti seguono i criteri di obiettività, giustizia e di imparzialità.

CONTINUITA'

L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzioni negli orari e nei tempi stabiliti; in caso di disservizio si adottano le misure più idonee per ridurre la durata e per arrecare il minore danno possibile agli utenti.

PARTECIPAZIONE

La partecipazione degli utenti dei familiari/tutori e le associazioni dei familiari e la collaborazione sono sempre garantite attraverso la partecipazione al comitato di partecipazione. L’utente familiare/tutore ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, così come può presentare reclami ed istanze, nonché formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, ricercando le soluzioni organizzative e procedurali più idonee. Per garantire un continuo miglioramento dei servizi si adottano strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e di monitoraggio delle attività svolte.

TRASPARENZA

Alle persone e ai loro familiari/tutori è garantito di conoscere le modalità di organizzazione e di funzionamento dei servizi, al fine di assicurare a chi abbia i requisiti, la possibilità di accedere al servizio.

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

FOTO



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

La CAP Il Melograno è finalizzata all'accoglienza (temporanea o permanente) di persone con disabilità le cui esigenze di carattere sociale, assistenziale e/o sanitarie possono usufruire di questo servizio e che sono titolari di un progetto assistenziale individuale.

La struttura è autorizzata al funzionamento per 10 posti sia temporanei che definitivi.

La CAP il Melograno assicura interventi socio-assistenziali e socio-sanitari qualificati ed individualizzati, finalizzati al recupero e/o al mantenimento delle capacità residue dell'individuo.

La CAP il Melograno è ubicata in Via Calatafimi n. 2 a Castelfranco di Sotto (PI)

L'immobile è di proprietà della ASL Toscana Centro e comprende una RSA, un Centro diurno per Disabili e la CAP.

La CAP si trova al piano terra, è priva di barriere architettoniche ed circondata da un giardino.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La struttura accoglie persone con disabilità di età compresa tra i 18 ed i 64 anni; è ammessa la permanenza oltre i 65 anni di età, solo nel caso in cui il Piano di Assistenza Personalizzato (PAP) ne individui tempi e obiettivi.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

In base alla Deliberazione 1055/2021 la presa in carico del cittadino con disabilità si attiva con la presentazione della scheda di accesso e valutazione del bisogno alla zona Distretto/SDS.

In applicazione alla Deliberazione della Giunta Regionale n° 1642 del 23.12.2019, vengono definiti i destinatari del percorso di presa in carico della persona con disabilità

Il progetto di inserimento deve essere definito dalla UVMD e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/SdS

Accoglienza

Il momento della ammissione della persona viene particolarmente curato dal personale della struttura, al fine di agevolare l'inserimento. Prima dell'ingresso, il soggetto e i suoi familiari saranno invitati ad un colloquio durante il quale saranno raccolte e fornite tutte le informazioni, utili alla conoscenza e alle abitudini della persona in tale sede verrà effettuata una visita della struttura e la presentazione del servizio.

Conservazione del posto

Viene fatto riferimento al Regolamento.

Orario visite

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 sette giorni su sette.

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

Alle persone in visita è, comunque, richiesto:

- rispetto per la riservatezza degli ospiti;
- di non soggiornare nei locali destinati al riposo degli ospiti;
- di non soggiornare in sala da pranzo durante i pasti, tranne che per l'assistenza, se ritenuta utile.
- di rispettare eventuali misure di sicurezza in caso di esigenze dettate da problematiche sanitarie.

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per :

- . scadenza del termine autorizzato nel caso di ammissione temporanea;
- . inserimento in una struttura a diversa intensità assistenziale secondo le indicazioni della équipe multidisciplinare competente per territorio;
- . richiesta di dimissioni volontarie;
- . gravi infrazioni del regolamento interno.

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.

La struttura alla dimissione consegnerà una lettera dove viene definito il percorso effettuato all'interno della CAP.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Caratteristiche delle prestazioni erogate

Nella CAP il Melograno vengono erogate le seguenti prestazioni:

Prestazioni alberghiere

Servizio mensa: il vitto, fornito da una ditta di ristorazione esterna, è vario ed alternato, garantisce una scelta di piatti caldi e freddi nel rispetto dei requisiti richiesti.

Servizio lavanderia e guardaroba : il servizio di lavanderia dell'abbigliamento personale dell'ospite è interno alla struttura mentre il servizio di lava nolo della biancheria piana è affidato a ditta esterna.

Pulizie degli ambienti: sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

Servizi alla persona

Assistenza di base e alla persona: erogata da operatori addetti, qualificati, che aiutano la persona nelle sue esigenze quotidiane.

Assistenza infermieristica: l'Infermiere eroga l'assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

Assistenza riabilitativa: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

Attività educativa e di animazione: è assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nei loro profili professionali.

Parrucchiere e Podologo: sono assicurati a tutti gli ospiti a cadenza mensile o al bisogno

Altre attività: varie attività di progettazione esterna con associazioni di volontariato presenti sul territorio

Assistenza specialistica: logopedia se viene richiesta dalla valutazione dello specialista di riferimento.

Assistenza Medica, visite mediche specialistiche/analisi strumentali, ricoveri ospedalieri :

L'assistenza medica è garantita del Medico di Medicina Generale (MMG) di libera scelta.

La giornata dell'ospite alla CAP è così strutturata:

Fasce orarie	Attività
--------------	----------

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.

Assetto organizzativo interno

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

Il personale, è dipendente dall'impresa sociale aggiudicataria della Gara di Appalto che, per ogni settore di attività e per profilo professionale, avrà come riferimento i parametri stabiliti dalla vigente normativa regionale

Organico

Il personale è composto da:

- Direttore della struttura;
- Infermieri professionali;
- Educatori
- Fisioterapisti
- Operatori socio-sanitari;
- Addetti alle pulizie.

RIFERIMENTI CONTRATTUALI

La gestione del servizio si avvale del personale dell'impresa sociale per il quale si applica il Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali e dagli integrativi territoriali.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

Il costo del servizio è determinato dalle spese di gestione complessiva.

Il costo è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla USL competente territorialmente, e in quota sociale, a carico dell'ospite della struttura secondo quanto stabilito nell'impegnativa e del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali secondo i regolamenti delle Zone/SdS.

La quota sanitaria è definita in applicazione delle disposizioni regionali. L'importo della retta complessiva è definita dalla USL Toscana Centro.

La retta deve essere corrisposta tramite bonifico bancario per l'importo della fattura che bimestralmente la USL TC invia alla persona, familiare o rappresentante legale.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Informazioni

Dal momento dell'accesso, l'equipe degli operatori della struttura, aggiorna ed integra le informazioni relative alla persona utilizzando la cartella personale dove confluiscono tutte le informazioni dell'ospite.

Le comunicazioni inerenti aspetti della vita in comunità, di integrazione, di socializzazione, e/o quelle di tipo sanitarie (ove presenti) sono fornite dal Responsabile della struttura e/o suo delegato agli ospiti, ai familiari, o ai rappresentanti legali.

Partecipazione

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato è composto almeno da tre persone di cui uno è chiamato a svolgere il ruolo di Presidente. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro, per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

Il Comitato si riunisce almeno due volte l'anno o tutte le volte che se ne ravvisa la necessità. Almeno una volta l'anno si riunisce anche l'Assemblea con tutti i familiari.

MODALITA' 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 della struttura si

impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

Eventuali segnalazioni sui disservizi potranno essere inviati anche all'URP della USL Toscana Centro.

RILEVAZIONE GRADIMENTO

La struttura si impegna ad effettuare periodicamente indagini e verifiche sul reale grado di soddisfazione degli ospiti mediante appositi questionari. La corretta compilazione dei questionari permette all'ospite di esprimere le proprie considerazioni/valutazioni sul servizio. Questo permetterà alla struttura di migliorare la qualità del servizio offerto.

DISPOSIZIONI FINALI

Una copia della presente carta dei servizi sarà 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. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonchè per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati.

La presente carta dei servizi è sempre consultabile dagli interessati in quanto affissa nella bacheca all'interno della struttura.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente carta dei servizi si rimanda alle normative sui servizi socio sanitari regionali e nazionali.