

LA CARTA DEI SERVIZI

Residenza Sanitaria Disabili e Centro Diurno “Santa Petronilla”



Approvata con Deliberazione di Giunta Esecutiva n.17 del 28/03/2024

Consegnata in data

Firma

Residenza sanitaria per disabili e Centro Diurno Santa Petronilla Siena

Premessa

Mission

Gli spazi

La giornata tipo

I servizi

Le attività

L'integrazione con il territorio

Gli indicatori di qualità del servizio

Modulo per segnalazioni e reclami

Customer satisfaction

Residenza sanitaria per disabili e Centro Diurno Santa Petronilla Siena

Premessa

La Carta dei servizi è stata pensata ispirandosi ai principi di uguaglianza, imparzialità, rispetto e responsabilità. Si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di:

UGUAGLIANZA. L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle persone: parità di condizioni di fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi verso tutte le persone, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione.

IMPARZIALITÀ. Il servizio viene erogato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

CONTINUITÀ. Il servizio è continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio vengono limitati al minimo.

CHIAREZZA E TRASPARENZA. Alla persona viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA. Viene perseguito l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali.

ACCESSIBILITÀ. Il servizio è reso garantendone la fruizione a chiunque, senza discriminazioni, indipendentemente da eventuali limitazioni fisiche, tecnologiche o ambientali.

PARTECIPAZIONE. Il confronto continuo con le persone viene assicurato attraverso segnalazioni e suggerimenti, lo strumento del reclamo e le rilevazioni sulla soddisfazione.

La mission

La **Residenza Sanitaria per disabili Santa Petronilla**, ubicata in Via Santa Petronilla 7, nel cuore di Siena, in un immobile di proprietà del Comune di Siena, è gestita dalla Società della Salute Senese. Ospita 20 persone con disabilità stabilizzata, con riconoscimento di disabilità, prevalentemente in situazione di gravità, non assistibili al domicilio che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva. L'età è ricompresa tra i 18 e i 65 anni, con possibilità di accogliere anche adolescenti in situazione di gravità; è ammessa la permanenza oltre i 65 anni di età qualora siano conservate buone autonomie residue riconosciute dall'equipe Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD).

Il **Centro Diurno**, aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 16.30, ospita quotidianamente massimo 20 persone con disabilità psico-fisica o plurima che necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo/riabilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti di età compresa i 18 e i 65 anni e oltre qualora siano conservate buone autonomie residue riconosciute dall'equipe UVMD.

La Società della Salute individua e valuta in sede di UVMD, di concerto con le altre istituzioni competenti, i soggetti che dovranno essere inseriti o dismessi dalla struttura. Il percorso progettuale tiene conto della valutazione multidimensionale e integrata che trova sintesi nel profilo di funzionamento elaborato all'interno dell'UVMD dove, con la partecipazione attivata della

persona e della rete familiare e/o rappresentante legale, viene costruito il progetto di vita.

L'organizzazione delle attività all'interno della RSD e del CD Santa Petronilla è contestualizzata e finalizzata alla **dimensione globale della Qualità di Vita degli ospiti.**

Gli spazi



La struttura è composta da ampi locali che si sviluppano attorno ad un chiostro interno.



Gli spazi esterni adiacenti al Centro Diurno sono utilizzati per attività all'aperto e progetti di ortoterapia.



Sono presenti spazi personalizzati per il benessere psico-fisico e attività socio-educative e ricreative.



La residenza sanitaria è situata al primo piano e ampi corridoi collegano le camere

Le camere, dotate di bagno, ospitano due persone e sono personalizzabili dagli ospiti



Gli ospiti del Centro Diurno e della Residenza Sanitaria usufruiscono in modo integrato di due sale da pranzo dedicate

I locali sono ampi, areati e ampiamente illuminati



Sono presenti locali attrezzati per le attività socio-educative e laboratoriali.

La giornata tipo

GIORNATA TIPO

ORARIO	FASI	DESCRIZIONE
06.30-08.00	IL RISVEGLIO	Il risveglio per le persone residenti avviene in base a due principi: il fabbisogno di riposo e la necessità di attivarsi in tempo per gli impegni di giornata.
	LA CURA DI SÉ	Tendenzialmente le persone curano il proprio aspetto dopo il risveglio: per la cura personale viene adottato un modello flessibile di erogazione dei sostegni tenendo conto delle autonomie personali degli ospiti.
08.00-09.00	LA COLAZIONE	La colazione viene gestita all'insegna dell'alimentazione salutare e dell'autonomia con il supporto della componente educativa.
08.30-10.00	LE ATTIVITÀ DEL MATTINO (ingresso ospiti centro diurno 8:30)	Gli ospiti sono coinvolti nelle attività programmate. Queste possono essere sia interne che esterne (laboratori, uscite ecc.). Valgono principalmente due categorie di stimoli: le routines (in base al momento della giornata) e le attività relative ai progetti individuali.
10.00-11.30	IDRATAZIONE E ATTIVITÀ RICREATIVE	Le persone vengono coinvolte in diversi laboratori a seconda delle capacità, delle attitudini personali e del loro grado di coinvolgimento e di partecipazione.
11.30-12.00	IGIENE E PREPARAZIONE AL PRANZO	Le persone sono supportate nelle operazioni igieniche che precedono il pranzo. Gli ospiti sono costantemente invitati ad eseguire le routines di igiene pre-pasto.
12.00-13.30	IL PRANZO	Il momento del pasto rappresenta una fase molto importante della giornata con valenza socio relazionale dove viene privilegiata l'attenzione al comportamento alimentare e alla creazione di un contesto favorevole all'assunzione dei pasti.
13.30-14.30	RELAX DOPOPANZO	Dopopranzo è previsto un momento dedicato al riposo o di libera attività sempre tenendo presente i bisogni personali degli ospiti.
14.30-16.00	ATTIVITÀ DEL POMERIGGIO-	Come al mattino, anche nel pomeriggio le persone svolgono numerose attività, attraverso i tanti laboratori e gli stimoli sociali

	merenda centro diurno	territoriali a seconda dei propri progetti di vita personalizzati. Dalle ore 15.30 alle ore 16.00 sarà somministrata la merenda alle persone frequentanti il Centro Diurno.
16.00-16.30	MERENDA RSD (preparazione al rientro per gli ospiti del centro diurno)	La merenda costituisce un importante momento di break tra le numerose attività proposte e è una routine che anticipa il rientro degli ospiti dal Centro Diurno al domicilio.
16.30-18.00	GIOCHI, ATTIVITÀ, TEMPO LIBERO, RELAX	In questa fascia oraria, gli operatori tendono a seguire i bisogni delle persone, rispettando l'equilibrio tra gli intervalli di attivazione e il "tempo vuoto".
18.00-19.30	LA CENA	Questo momento conviviale segnala l'imminente chiusura della giornata, a cui spesso seguono momenti di relax e comfort (es. la tisana prima di coricarsi ecc.).
19.30-22.30	RELAX, IGIENE E PREPARAZIONE AL RIPOSO	Il relax serale ed il momento di coricarsi sono modellati in funzione del rispetto dei bisogni individuali, nel rispetto di rituali che favoriscono il riposo.
22.30-06.30	SONNO NOTTURNO	In questa fase temporale, sarà assicurato da parte del personale in servizio il massimo comfort possibile al fine di garantire il sonno notturno agli ospiti residenti.

Le attività si propongono, per quanto possibile, l'integrazione degli ospiti tra il Centro Diurno e la RSD in base alle attitudini e interessi personali.

I servizi

Presso la RSD ed il CD Santa Petronilla sono erogati i seguenti servizi:

Servizio infermieristico (RSD e CD)	RSD: 24 ore tutti i giorni CD: 1 ora dal lunedì al sabato
Servizio di assistenza alla persona	RSD: 24 ore su 24 tutti i giorni CD: 8 ore al giorno dal lunedì al sabato
Prestazioni mediche	RSD: Accesso Medici di Medicina Generale secondo programmazione
Consulenza specialistica (psicologo clinico)	RSD/CD: 8.30– 12.30 dal lunedì al venerdì
Logopedista	RSD/CD: lunedì e giovedì dalle 8:30-11:30
Servizio di fisioterapia	RSD/CD: per 38 ore complessive settimanali dal lunedì al sabato
Servizio educatore professionale	RSD: 8 ore al giorno dal lunedì a sabato e 4 ore la domenica CD: 5 ore dal lunedì al sabato
Servizio di animazione	RSD/CD
Servizio di pulizia e sanificazione locali	RSD/CD: 9.30-14,00 e 16.30-20.00 dal lunedì alla domenica
Servizio lavanderia	RSD: E' presente all'interno della struttura personale dedicato dalle 7:30 alle 12:00
parrucchiere	RSD: 1 volta al mese
podologo	RSD: 1 volta al mese
Coordinamento e direzione organizzativa	7,36 ore dal lunedì al venerdì

I progetti speciali

Presso la RSD e CD Santa Petronilla sono altresì effettuati
progetti speciali:

progetto di musicoterapia
progetto di pet therapy
terapia riabilitativa in acqua
attività ippoterapia
laboratorio di pittura su stoffa
laboratorio di arte-terapia
laboratorio di falegnameria
laboratorio di orto-giardinaggio
soggiorni estivi presso strutture recettive adeguate
gite estive al mare o in piscina attrezzate
percorsi di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati

L'integrazione con il territorio

In occasione della gara di appalto per la gestione della RSD e del CD Santa Petronilla, numerose associazioni del territorio e del mondo del volontariato e della cooperazione sociale, hanno sottoscritto protocolli e convenzioni finalizzati a contribuire attivamente al progetto complessivo dei servizi, in favore delle persone disabili. Nell'elencarle, ringraziamo le associazioni per la sensibilità e la concreta volontà di collaborazione:

Cooperativa Sociale La Valle del Sole
Fondazione Cantiere Internazionale d'Arte di Montepulciano
Circolo culturale La Sveglia
La Sorgente Cooperativa Sociale
Cooperativa Sociale Il Santo
Curami Impresa Social
Aladar Sail
La Proposta Cooperativa Sociale
Il Club Ippico Senese
Società Villa dell'Ombrellino
Società SIHOTEL
Associazione le Bollicine
Corte dei Miracoli
Cooperativa Riuscita Sociale
Cooperativa Impegno Sociale
Dressing ART
Musicista Alessio Nacuzi
Unitalsi
UISP
Associazione Riabilita
Ristorante La Grotta di San Francesco
Associazione Il Liceone
Associazione Nasi Rossi
Associazione Pubblica Assistenza
Associazione Misericordia
Associazione Sesto Senso Onlus

Associazione il Laboratorio
Associazione Filarmonico Drammatica di Rapolano Terme
Unione Italiana dei Ciechi e degli ipovedenti di Siena Onlus
IriFor – Istituto per la Ricerca, Formazione e Riabilitazione Sezione di Siena
Associazione Volontari Ospedalieri
Circolo Culturale La Piana Siena 2019
Pallavolo Rapolano – Asciano ASD
Gruppo Sportivo Rapolano Terme
CRAL Consorzio Operativo Gruppo Monte dei Paschi
Legambiente – Circolo di Siena Onlus
Associazione Quavio
Agenzia Formativa Si Forma
Associazione Coro di San Miniato
Associazione Noi
Associazione Etica e Sviluppo Onlus
Associazione Diapason
ASD Libertas TT Siena
Associazione Urban Nordic walking
Contrada del Leocomo
Associazione La lunga giovinezza

Alcune di queste Associazioni/Cooperative fanno parte del Tavolo della Disabilità istituito dalla Società della Salute Senese con Deliberazione della Giunta Esecutiva n° 6 del 17/02/2023.

Indicatori della qualità del servizio

PROC.	OBIETTIVO	DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	
Accoglienza e valutazione all'ingresso	Personalizzazione delle fasi di accoglienza	Adeguate informazioni sui servizi, personalizzazione della fase di inserimento, compilazione scheda accoglienza	Mission, obiettivi, attività e funzioni della struttura specificati e documentati in Carta dei Servizi in visione e distribuzione	100% nuovi ingressi e dei visitatori	
			Effettuazione da parte del ref.te infermieristico del colloquio e presa in carico all'ingresso	100% nuovi ingressi	
		Adeguate valutazioni all'ingresso da parte di IP del FKT, dell'educatore prof.le e dell'OSS	In prossimità dell'ingresso della persona in struttura è programmata una riunione tra i familiari, l'equipe e l'ospite al fine di definire gli obiettivi dei progetti individualizzati	100% nuovi ingressi	
			Valutazione per singola professionalità delle caratteristiche della persona disabile, compilazione del diario e delle scale di specifica competenza	100% nuovi ingressi	
Progettazione personalizzata e condivisa Erogazione di servizi di qualità	Progettazione personalizzata e condivisa	Verifica efficacia dei progetti e condivisione con la persona ,la rete familiari e/o i rappresentanti legali	N° verifiche semestrali progetti individuali/totali	100%	
			Progetti con obiettivi raggiunti / totali	> 90%	
			progetti condivisi / totali	>75%	
	Assicurare l'adeguatezza e la conformità agli standard dell'assistenza socio-sanitaria erogata presso la struttura, secondo il principio della massima	Responsabilità assegnate	Intensificazione e della sorveglianza, della prevenzione e contenimento del numero delle cadute	Individuazione operatore /persona	100%
				Monitoraggio fughe e sorveglianza	0% eventi critici
				N° massimo cadute per uno stesso ospite	< 3 annuali
				Cadute con esito: fratture Ferite/traumi contusivi /tot.	< 3%
				N° decubiti (di nuova insorgenza in RSD) /totale decubiti	< 2%
				n° decubiti in miglioramento/ totale	> 90%
				N°NC per non corretti	0

		rischio e corretto posizionamento ed utilizzo dei presidi	posizionamenti/anno	
		Stimolazione all'autonomia nelle attività fisiologiche quotidiane	N° monitoraggi alimentazione (STAT00a), idratazione (04), evacuazione (00b), contenzione (00c), cateterismo 1 (s.n.)/tot.	100% utenti
	autonomia. Garanzia di adeguata gestione delle emergenze	Garanzia di libertà: monitoraggio mezzi di contenzione	N° residenti con di mezzi di contenzione/ totale utenti	< 1%
		Garanzia di sicurezza e confort in tutti i locali della RSA e tempestiva presa in carico in emergenza	N° utenti colpiti da lesioni traumatiche(incidenti) in RSA / N° transitati N°chiamate al 118, ricoveri in emergenza e azioni correttive adottate nella gestione di eventi critici	<0,01% 100% dei casi
	servizi riabilitazione, educazione prof.le e animazione di qualità	Riabilitazione funzionale adeguata alle necessità	Rapporto n° partecipanti effettivi/previsti	Superiore al 80%
		Progetti educazione prof.le e animazione adeguati alle potenzialità, con il coinvolgimento attivo dell'utenza	Rapporto n° partecipanti effettivi/previsti N° di attività educative diversificate e in grado di accogliere istanze e gli hobbies degli utenti	Superiore al 85% > 10 anno
	Garanzia di adeguatezza della sanificazione ambientale e del microclima	Assicurare un'adeguata igiene personale per il benessere psico-fisico	Esecuzione dei bagni per ciascun utente con frequenza almeno settimanale	100%
		Garanzia di locali e arredi puliti e sanificati	Esiti dei prelievi batterici del piano di monitoraggio ambientale	Da buono a ottimo
		Validazione del processo di pulizia e microclima	Rapporto ispezioni negative /n° ispezioni del coordinatore %	Inferiore al 5%
	Integrazione con il tessuto sociale e con il volontariato	Organizzazione gite/uscite, secondo le preferenze degli utenti	N° gite annuali programmate N° uscite settimanali	> 5 2/sett.
	Adeguatezza cura della persona	Integrazione con le attività del volontariato	Numero soggetti esterni organizzati coinvolti nelle attività di animazione	>15
		Esecuzione prestazioni di cure estetiche adeguate alle necessità	N° prestazioni di parrucchiere/per residente	1/settimana
Dimissioni/ decesso	Personalizzazione fasi di dimissioni/ decesso	Personalizzazione delle fasi di dimissioni e decesso nel rispetto della privacy e della dignità	Presa in carico delle fasi di dimissioni decesso, secondo quanto previsto dagli specifici protocolli/ totale residenti dimessi/deceduti	100%
Comunicazione e partecipazione al miglioramento del servizio	Garanzia della possibilità di comunicare e di segnalare problemi in qualsiasi momento	Partecipazione dei familiari al miglioramento dei servizi	Incontri con familiari dell'IP durante le visite ai loro cari N° reclami/suggerimenti raccolti da utenti e/o familiari	Mensile ≤1 anno
		Confronto costante con gli Enti Committenti e familiari	Riunioni di staff	Mensile
			Riunioni di direzione	>6 annue
			Incontri plenari con E.C. e familiari per esiti di gestione	≤1 anno
	Adeguatezza gestione dei reclami	N° reclami inerenti il servizio di lavanderia / n° reclami	≤1 anno	
			N° reclami inerenti la ristorazione / n° reclami	≤1 anno
		Tempo massimo di risposta a reclamo	< 7 giorni	
	Valutazione sui servizi	Soddisfazione del	Esiti della distribuzione di un customer satisfaction	Da più che soddisfacente

	erogati	cliente/utente in merito all'erogazione del servizio	biennale (somministrazione concordata con l'E.C.)	a ottimo
Gestione delle risorse umane e organizzazione del servizio	Adottare adeguate strategie per prevenire il burn out	Adeguate pianificazione e valutazione carichi	Aggiornamento dei piani di lavoro, in base all'organizzazione e all'analisi dei carichi	100% PDL per fig. prof.le
		Partecipazione e coinvolgimento	Riunioni su obiettivi e organizzazione del servizio	> 1/mese
		Contenimento del turn over	Indice di turn-over operatori (dimessi/totale operatori)	< 10%
	Garantire adeguate modalità di formazione e aggiornamento	Formazione continua in tema di sicurezza per figura professionale, oltre alla programmazione e di moduli formativi specifici per professionalità	N° corsi di formazione effettuati / N° corsi programmati	> 90%
			% op. frequentanti almeno un corso di formazione anno	> 80%
			% op. che hanno frequentato almeno un corso di formazione sulla relazione	>70%

Modulo per la segnalazione di reclami e suggerimenti

La preghiamo di compilare il modulo, allegato alla presente carta dei servizi, inserendolo nella cassetta della posta situata all'ingresso della struttura. (AII.A1)

Customer satisfaction

1. Come valuta gli operatori in merito a:

Disponibilità	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Capacità di ascolto	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Cortesia	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Professionalità e competenza	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

2. Come valuta l'organizzazione ed il coordinamento dei servizi in merito a:

garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
possibilità di partecipare alle pratiche religiose	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Procedura di gestione di beni e valori	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
facilità di comunicare con l'esterno	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

3. Come valuta modo in cui viene coinvolto e/o informato in merito a:

Conoscenza della giornata tipo	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Problematiche sanitarie	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Necessità di visite specialistiche	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Problematiche comportamentali	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Progettazione personalizzata	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

4. Come valutata qualità dell'ambiente in cui il suo parente vive?

Accessibilità	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Vivibilità	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
assenza di rumori molesti	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Sicurezza				
Comfort	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Igiene degli ambienti	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Possibilità di personalizzazione degli ambienti di vita	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

5. Come valuta l'attenzione e la qualità della cura della persona in relazione a?

Gestione e corretta esecuzione dell'igiene personale?	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Cura	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

dell'abbigliamento?				
Mantenimento dei rapporti con i familiari dell'ospite e/o con la rete amicale?	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

7. Come valuta la qualità dei servizi alberghieri offerti?

Servizio di ristorazione	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Servizio lavanderia e guardaroba	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Servizio parrucchiere/pedicure	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

7. È a conoscenza del piano delle attività riabilitative e socio-educative proposte al suo parente? Sì No

8. Come valuta la qualità delle attività proposte all'ospite?

Qualità delle attività sanitarie	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Qualità delle attività assistenziali	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Qualità delle attività educative	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Qualità delle attività riabilitative	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Attività specialistiche (psicologo, logopedista)	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

9. È a conoscenza dei progetti di qualità e delle attività di socializzazione, soggiorni esterni, in programma presso la struttura? Sì No

10. Come valuta i progetti di qualità attivati?

Qualità dei progetti speciali	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente
Qualità e varietà delle attività ludico-ricreative	<input type="radio"/> molto buona	<input type="radio"/> buona	<input type="radio"/> sufficiente	<input type="radio"/> insufficiente

La preghiamo di compilare il questionario anche in forma anonima, inserendolo nell'apposito contenitore posto all'ingresso. Grazie per l'attenzione.



Residenza sanitaria per disabili "Santa Petronilla"

Disposizioni interne

INDICE

- Art. 1 Tipologia di struttura
- Art.2 Tipologia di utenza ed età di ammissione
- Art.3 Requisiti di ammissione e modalità di accesso
- Art. 4 Ammissione
- Art. 5 Periodo di osservazione
- Art. 6 Sperimentazione progetti di inserimento graduale
- Art. 7 Assistenza medica e infermieristica
- Art. 8 Prestazioni garantite
- Art. 9 Servizio di ristorazione
- Art. 10 Alloggio e camere
- Art. 11 Servizio di custodia valori
- Art. 12 Orari di visita e permessi di uscita
- Art. 13 Assenze brevi
- Art. 14 Dimissioni e trasferimenti interni
- Art. 15 Rette e modalità di pagamento
- Art. 16 Personale di servizio
- Art. 17 Tirocini formativi
- Art. 18 Rapporti con le famiglie
- Art. 19 Organismo di rappresentanza degli ospiti
- Art. 20 Rapporti con la comunità locale
- Art. 21 Documentazione

Premessa

Le presenti disposizioni hanno lo scopo di facilitare la vita comunitaria, nel rispetto della libertà e della dignità della persona e deve essere messo a conoscenza degli ospiti, loro familiari o gli eventuali rappresentanti legali.

Gli obiettivi che si perseguono con la realizzazione del progetto di struttura sono volti al mantenimento delle capacità ed al raggiungimento della massima autonomia possibile nella conduzione degli atti della vita quotidiana, in relazione alle singole caratteristiche degli ospiti come definite nei rispettivi progetti di vita. Le presenti disposizioni hanno lo scopo di facilitare la vita comunitaria, nel rispetto della libertà e della dignità della persona.

L'erogazione dei servizi svolti all'interno della struttura è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle persone senza distinzione di sesso, razza, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione. La persona ha inoltre il diritto ad esercitare le proprie pratiche religiose.

Gli obiettivi che si perseguono con la realizzazione del progetto di struttura sono volti al mantenimento delle capacità delle persone ed al raggiungimento della massima autonomia possibile nello svolgimento degli atti della vita quotidiana, tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti così come indicato nel profilo di funzionamento e successivo Progetto di vita.

Art. 1 Tipologia di struttura

La Residenza Sanitaria Assistenziale per Disabili (RSD) "Santa Petronilla", ubicata in Siena in via Santa Petronilla, n°7 è, come definito dall'art 21, comma 1, lett. a), della L.R.R.T. n. 41/2005, una struttura residenziale per persone disabili prevalentemente gravi, con attestazione di gravità, che eroga prestazioni socio-assistenziali e ad integrazione socio sanitaria.

La struttura RSD "Santa Petronilla" dispone di n.20 posti letto ed opera in modo continuativo su 24 ore giornaliere.

Art. 2 Tipologia di ospiti ed età di ammissione

La struttura può ospitare fino ad un massimo di 20 persone con disabilità stabilizzata, con riconoscimento di disabilità, prevalentemente in situazione di gravità, non assistibili al domicilio che necessitano di una risposta continuativa residenziale tesa a mantenere i livelli di autonomia raggiunti e a garantire un adeguato intervento socio sanitario di riabilitazione estensiva. L'età è ricompresa tra i 18 e i 65 anni, con possibilità di accogliere anche adolescenti in situazione di gravità; è ammessa la permanenza di persone oltre i 65 anni di età qualora siano conservate buone autonomie riconosciute dall'èquipe Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (UVMD). Nei soggetti con patologie e/o pluripatologie compresa la disabilità psichica verrà valutato preventivamente e attentamente l'accesso alla RSD.

Art. 3 Requisiti di ammissione e modalità di accesso

Possono accedere al ricovero nella RSD "S. Petronilla" i cittadini con le caratteristiche indicate all'*articolo 2* e in possesso dei seguenti requisiti:

- Residenza nei comuni della Zona Senese oppure in uno dei comuni delle altre zone della Azienda UsI Toscana Sud Est nel caso di indisponibilità di posti nelle strutture di riferimento o di impossibilità di individuare risposte appropriate nella zona di residenza;
- Certificato attestante la condizione di disabilità in gravità (art 3, L. 104/1992);
- Apposito Progetto di vita definito in UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità) che individuerà nel dettaglio, con la persona interessata o con il suo legale rappresentante o con la famiglia gli obiettivi da perseguire e le attività da realizzare. Può accedere alla RSD, a seguito di presentazione su apposito modulo di domanda alla competente struttura, il cittadino che risulta in possesso dei requisiti di cui sopra per il quale è previsto, in relazione al progetto di vita, l'inserimento presso la struttura.

Art. 4 Ammissione

Al fine di regolamentare gli ingressi è tenuta apposita lista d'ingresso, ordinata secondo l'ordine cronologico della data di predisposizione del progetto di vita, salvo limitati e selezionati casi di particolari esigenze socio sanitarie.

I tempi e le modalità di ammissione in RSD saranno concordati in UVMD alla presenza del Coordinatore della struttura, della famiglia e/o del rappresentante legale e della persona.

Art. 5 Periodo di osservazione

Preliminarmente all'inserimento residenziale continuativo è previsto un periodo di osservazione presso la struttura, per verificare l'appropriatezza dell'intervento rispetto alle esigenze della persona e delle caratteristiche della RSD.

Art. 6 Sperimentazione progetti di inserimento graduale

Data la particolare importanza dei progetti di residenzialità per le persone disabili, anche in relazione al distacco familiare propedeutico ad una definitiva accoglienza in struttura, potranno essere sperimentati progetti di accoglienza temporanea a favore di persone che abbiano i requisiti di cui all'art. 2 e in base a quanto previsto dal Progetto di Vita elaborato dalla competente UVMD.

Art . 7 Assistenza medica e infermieristica

Le persone ospitate nella Struttura usufruiscono delle prestazioni previste dal Servizio Sanitario Nazionale, organizzate sul territorio in base alla programmazione regionale e locale dei servizi socio – sanitari.

Gli ospiti presenti nella RSD, sono residenti presso la struttura stessa ed assegnati ad un medico di base della zona, salvo la garanzia della continuità assistenziale con il medico di libera scelta secondo le vigenti normative.

Al bisogno è previsto anche l'accesso, periodico e al bisogno, di Medici specialistici.

La Struttura è tenuta a :

- predisporre e rendere attivi programmi e piani assistenziali individuali di carattere preventivo, terapeutico e riabilitativo da verificare periodicamente;
- contattare il Medico Curante, in caso di necessità;
- prestare tutte le cure necessarie prescritte dal medico curante, ove compatibile con la permanenza in struttura;
- fornire le necessarie prestazioni infermieristiche mediante personale abilitato a termini di legge;
- curare l'approvvigionamento, la somministrazione e la conservazione dei medicinali prescritti dal medico competente;
- organizzare il trasporto in ospedale della persona, anche in caso di ricovero d'urgenza;
- avvisare i familiari e/o i rappresentanti legali in caso di malattia, di ricovero ospedaliero, di infermità o di pericolo di vita della persona ospitata;

Art. 8 Prestazioni garantite

Prestazioni alberghiere, che comprendono indicativamente le seguenti attività:

- servizio di accoglienza;
- manutenzione degli spazi esterni e aree verdi;
- servizio di pulizia, ivi compreso il riordino degli spazi e l'igienizzazione degli ambienti;
- servizio di lavanderia, stireria e guardaroba;
- servizio ristorazione consistente in 4 pasti giornalieri, secondo un menù settimanale e tabelle dietetiche personalizzate.

Prestazioni di assistenza alla persona, che riguardano le attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione, per le intere 24 ore e consistono:

- nell'aiuto nell'alzarsi dal letto;
- nella cura della persona e igiene personale;
- nel riassetto della camera e riordino degli effetti personali;
- nell'aiuto nell'assunzione dei pasti;
- nell'aiuto nella deambulazione;
- nella vigilanza continua sulle condizioni generali del soggetto ed in interventi di assistenza individuale;
- nel fornire stimoli per favorire la comunicazione e socializzazione, sia all'interno che all'esterno della struttura.

Prestazioni infermieristiche, che riguardano interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti ed in particolare consistono:

- nella somministrazione dei medicinali prescritti ed esecuzione dei trattamenti speciali curativi ordinati dal medico;
- nell'assistenza al medico nelle varie attività;

- nel rilevamento delle condizioni generali della persona (polso, temperatura, pressione arteriosa e frequenza respiratoria);
- nella raccolta, conservazione ed invio in laboratorio del materiale per le ricerche diagnostiche;
- nel raccordo con le famiglie sulle necessità di farmaci e presidi sanitari per l'ospite;
- nella tenuta delle cartelle di nursing per gli ospiti e nella fornitura di informazioni tali da garantire il passaggio delle stesse tra il personale socio-sanitario. La cartella personale è unica per ciascun ospite e le competenti figure professionali socio-sanitarie (medici, infermieri ed eventuali specialisti) provvedono periodicamente al loro aggiornamento.

Prestazioni educative, che sono tese a mantenere e sviluppare le capacità delle persone, sono quelle previste nel progetto individualizzato di assistenza, predisposto per ogni ospite dagli organismi competenti. In particolare l'UVMD definisce il Progetto di Vita che individua, con la persona interessata o con il suo legale rappresentante o con la famiglia, gli obiettivi da perseguire e le attività da realizzare assicurate anche nel PEI (Piano Educativo Individuale).

Prestazioni riabilitative, vengono assicurate durante l'arco della settimana e comprendono interventi volti alla riabilitazione degli ospiti. Sono attività finalizzate alla coordinazione motoria, al recupero e/o mantenimento della manualità e delle capacità, come previsto dalle indicazioni contenute nello specifico progetto personalizzato, a fronte delle indicazioni del fisiatra, che individua l'appropriato percorso riabilitativo.

Prestazioni mediche consistono nell'accesso alla struttura dei medici di medicina generale di libera scelta degli ospiti, nonché dei medici specialisti dell'Azienda Asl Sud Est Toscana. Inoltre al bisogno vengono erogate prestazioni specialistiche di consulenza che consistono nell'apporto professionale di uno specialista.

Prestazioni di animazione e uscite: si riferiscono ad attività espressive, creative e manuali, di relazione e prevedono una rotazione per progetti a tempo e a tema che favorisca dinamicità, diffusione degli interessi e generalizzazione delle abilità. Tali attività, compatibilmente con le caratteristiche degli ospiti, sono svolte anche all'esterno, al fine di realizzare esperienze di integrazione nella comunità.

Art. 9 Servizio di ristorazione

Il menù segue un'alternanza stagionale tra estivo ed invernale, oltre che una rotazione settimanale.

Il menù giornaliero è esposto in sala da pranzo.

Il servizio ristorazione, consiste in 4 pasti giornalieri (colazione, pranzo, merenda e cena). I pasti sono preparati sulla scorta di tabelle dietetiche predisposte da personale competente. I pasti vengono consumati nelle sale da pranzo, fatta eccezione per gli ospiti momentaneamente allettati o in situazione di particolare disagio. Il servizio è svolto in modo continuativo sia nei giorni feriali che festivi.

Le diete particolari dovranno essere accompagnate dalla prescrizione dello specialista che si raccorda con il Medico Curante.

Art. 10 Alloggio e camere

L'ospite si impegna a:

- osservare le regole d'igiene dell'ambiente;
- mantenere in buono stato l'alloggio, gli impianti e le apparecchiature che vi si trovano ed adeguarsi alle richieste della Direzione di garantirne la perfetta utilizzazione;
- segnalare al personale l'eventuale mal funzionamento degli impianti e/o delle apparecchiature;

L'assegnazione della camera terrà conto delle caratteristiche psico-fisiche della persona e del sesso.

Le camere potranno essere personalizzate con la presenza di effetti personali, sempre che non siano atti a provocare atteggiamenti autolesionistici o pericolosi o comunque non conformi alla normativa.

L'installazione e l'uso di arredi o attrezzature personali o l'eventuale diversa disposizione di quelli già presenti nella dotazione degli alloggi e camere devono essere autorizzati dal Coordinatore della struttura.

Art. 11 Servizio di custodia valori

Su richiesta degli interessati è possibile depositare piccoli oggetti di valore o modeste somme di denaro presso il Coordinatore della struttura che provvede all'iscrizione degli stessi in apposito registro.

Al momento della dimissione dell'ospite, o in caso di decesso, il deposito verrà restituito registrando l'avvenuta restituzione.

In caso di decesso dell'ospite, il Coordinatore assegnerà gli effetti personali agli eredi, che avranno presentato tutta la documentazione necessaria alla loro individuazione.

L'ente gestore non assume responsabilità alcuna per valori conservati nelle stanze degli ospiti.

Art. 12 Orari di visita e permessi di uscita

Le visite agli ospiti sono consentite previo raccordo con il Coordinatore della struttura e compatibilmente con gli orari di programmazione delle attività.

Per le uscite, gite ed altre attività da svolgersi all'esterno della RSD che siano previste dal progetto di gestione della RSD stessa e per le uscite diverse dalle precedenti, viene richiesta tramite apposito modulo, un'autorizzazione rilasciata dal familiare o rappresentate legale (Amministratore di sostegno, curatore o tutore). Sarà cura del coordinatore di struttura redigere un registro delle uscite.

Art. 13 Assenze brevi

In caso di brevi assenze per motivi familiari superiori a sette giorni la quota sociale di compartecipazione sarà ridotta al 75%. Qualora l'assenza si prolunghi oltre tale periodo, senza valide motivazioni (Es: ricovero in ospedale), la situazione dovrà essere rivalutata in UVMD.

Art. 14 Dimissioni e trasferimenti interni

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla richiesta dell'interessato e/o da chi ne ha la rappresentanza legale;
- dalla valutazione dell' UVMMD qualora siano presenti variazioni del quadro clinico che necessitano di uno stabile supporto a più elevata intensità sanitaria ove gli aspetti clinico assistenziali, siano prevalenti rispetto agli aspetti riabilitativi o quando prevalgono bisogni dovuti al naturale invecchiamento che richiedono una presa in carico più appropriata in UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale);

Le dimissioni devono comunque essere previste dal UVMMD all'interno del progetto di vita.

Il Coordinatore ha la facoltà di trasferire l'ospite in una camera diversa da quella assegnata all'atto di ingresso, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze della vita comunitaria o delle mutate condizioni fisiche dell'ospite.

Art. 15 Rette e modalità di pagamento

La struttura applica una retta giornaliera a carico degli ospiti, onnicomprensiva dei servizi indicati nel presente Regolamento.

La struttura competente trasmette al domicilio indicato dagli ospiti, loro familiari o rappresentanti legali la richiesta di pagamento tramite servizio postale, completa di documento riepilogativo delle prestazioni fruite.

L'importo della retta può essere corrisposto, ogni due mesi, tramite bonifico bancario o postale.

Per i cittadini residenti nella Zona Senese si applicano le disposizioni contenute nel Regolamento Unico di Accesso ai Servizi della Società della Salute Senese e nelle relative Disposizioni Attuative al fine della compartecipazione.

Per quanto concerne la compartecipazione degli ospiti provenienti da altre zone si fa riferimento alle rispettive disposizioni in materia.

Art. 16 Personale di servizio

L'organico del personale è quello previsto dalle normative di legge.

Il personale che opera nella RSD indossa, durante lo svolgimento delle attività, idonea divisa da lavoro, atta anche a permettere l'identificazione delle differenti qualifiche, comunque rilevabili anche dal cartellino di riconoscimento di ciascun operatore.

Il personale impiegato nella struttura è di seguito descritto:

- Coordinamento struttura: Coordinatore
- Personale sanitario: Infermiere professionale/Terapista della riabilitazione/Logopedista;
- Personale socio-educativo: Educatore professionale/Animatore;
- Personale assistenziale: Addetto Assistenza di base e OSS;
- Personale ausiliario: Addetto pulizie/Addetto lavanderia;

I contratti di lavoro del personale operante sono stipulati nel rispetto della vigente normativa di riferimento per le specifiche professionalità impiegate.

Art. 17 Tirocini formativi

Previa autorizzazione, sono ammesse esperienze formative volte allo svolgimento di stage e servizio civile.

Art. 18 Rapporti con le famiglie

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei progetti di vita delle persone.

La RSD promuove la partecipazione attiva delle famiglie nell'azione educativa della persona disabile, organizzando momenti di incontro e di confronto sulle attività e nell'intervento educativo.

I familiari potranno fare visita al proprio congiunto nel rispetto delle attività programmate nella giornata e dei momenti di riposo degli ospiti.

Gli ospiti della RSD potranno ricevere visite da persone esterne, con il consenso dei familiari referenti o chi li rappresenta, previa comunicazione e autorizzazione da parte del Coordinatore.

I familiari, per motivi igienico-sanitari, sono tenuti a garantire tramite il medico di fiducia, che l'ospite effettui specifici controlli ed esami di laboratorio, secondo le necessità imposte dalla vita comunitaria.

I familiari, al momento dell'ingresso in struttura, sono tenuti a fornire al personale presente, nel rispetto delle attuali norme e disposizioni di legge, tutti i farmaci presenti nella terapia farmacologica prescritta dal medico curante o delegare il coordinatore all'acquisto degli stessi.

In particolare dovranno essere adottate le seguenti misure:

- per ogni persona soggetta a terapia farmacologica, dovrà essere consegnato da parte del familiare o rappresentante legale, la specifica ricetta medica dove dovrà risultare ben evidente per ogni farmaco la dose e l'orario della somministrazione;
- tutti i farmaci dovranno essere consegnati dai familiari o dal rappresentante legale in confezioni nuove, chiuse, con la data di scadenza regolare.

Si specifica che il coordinatore della struttura provvede, una volta al mese, all'acquisizione di un fondo cassa, alimentato con versamento da parte dei familiari o rappresentanti legali di ciascun ospite per esigenze personali (ES: acquisto di farmaci, acquisto di beni di prima necessità ed altro ancora).

Art. 19 Organismo di rappresentanza dei familiari

Presso la struttura è istituito il Comitato dei Familiari eletto nella misura di 6 componenti da tutti i familiari (3 CD e 5 RSD) riuniti in assemblea. Ogni componente rimane in carica al massimo due anni, rinnovabili.

Il Comitato dei familiari, in collaborazione con il Coordinatore ed il Direttore della Società della Salute o suo delegato, si fa carico di proporre iniziative per migliorare la qualità della vita degli ospiti all'interno della struttura e di evidenziare eventuali problematiche emergenti.

Art. 20 Rapporti con la comunità locale

La struttura favorisce la partecipazione degli ospiti a iniziative sociali, di tempo libero, culturali, gite, escursioni ed attività esterne, anche in coordinamento con le associazioni di volontariato della zona.

Possono essere organizzate feste ed esposizioni dei lavori realizzati dagli ospiti della struttura.

Gli spazi del Complesso Santa Petronilla, previa autorizzazione dell'Ente gestore, sono aperti agli enti del territorio che intendono proporre iniziative ed eventi volti all'integrazione, inclusione ed alla condivisione di esperienze per sviluppare la partecipazione della comunità locale alla vita del complesso stesso.

Art. 21 Documentazione

La gestione e la conservazione dei documenti all'interno della struttura avviene nel rispetto delle normative sulla tutela della privacy.

In particolare la documentazione dovrà comprendere:

- cartella socio-sanitaria aggiornata di ogni ospite con programma di trattamento e progetto individualizzato;
- registro delle presenze degli ospiti;
- registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro;
- diario delle consegne;
- documento sull'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di privacy, la documentazione degli ospiti dovrà essere esibita, a richiesta, ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.



Centro Diurno per disabili “Santa Petronilla”

Disposizioni interne

INDICE

Art. 1 Tipologia di struttura

Art. 2 Tipologia di persone ed età di ammissione

Art. 3 Requisiti di ammissione e modalità di accesso

Art. 4 Ammissione

Art. 5 Periodo di osservazione

Art. 6 Prestazioni garantite

Art. 7 Servizio di ristorazione

Art. 8 Uscite e gite

Art. 9 Dimissioni

Art. 10 Assenze

Art. 11 Rette e modalità di pagamento

Art. 12 Personale di servizio

Art. 13 Tirocini formativi

Art. 14 Rapporti con le famiglie

Art. 15 Organismo di rappresentanza dei familiari

Art. 16 Rapporti con la comunità locale

Art. 17 Documentazione

Premessa

Le presenti disposizioni hanno lo scopo di facilitare la vita comunitaria, nel rispetto della libertà e della dignità della persona.

L'erogazione dei servizi svolti all'interno della struttura è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti delle persone senza distinzione di sesso, razza, lingua, opinioni politiche e divieto di ogni ingiustificata discriminazione. La persona ha inoltre il diritto ad esercitare le proprie pratiche religiose.

Gli obiettivi che si perseguono con la realizzazione del progetto di struttura sono volti al mantenimento delle capacità delle persone ed al raggiungimento della massima autonomia possibile nello svolgimento degli atti della vita quotidiana, tenendo conto delle caratteristiche degli ospiti così come indicato nel profilo di funzionamento e successivo Progetto di vita.

Art. 1 Tipologia di struttura

Il Centro Diurno "Santa Petronilla" di Siena (CD) è una struttura aperta al territorio, di tipo semi-residenziale per persone disabili, finalizzato a promuovere l'integrazione sociale, le capacità relazionali e i legami che la persona instaura con la comunità.

Il CD svolge anche una funzione di supporto e sostegno ai familiari, prevenendo l'istituzionalizzazione e garantendo la permanenza della persona disabile più a lungo possibile nel proprio ambito familiare.

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle 16.30, ospita quotidianamente massimo 20 persone con disabilità psico-fisica o plurima che necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo/riabilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità e dei livelli di autonomia raggiunti.

E' prevista la chiusura del CD in coincidenza di festività infrasettimanali e nella ricorrenza del Palio (2 luglio e 16 agosto).

Nell'eventualità di sciopero, il Coordinatore dovrà comunicare la sospensione del servizio all'Ente gestore ed avvisare i familiari referenti della chiusura del CD. Si precisa che in tal caso la RSD, non può sostituire il CD, confermandosi un servizio di tipo residenziale e non diurno.

Art.2 Tipologia di ospiti ed età di ammissione

Al CD possono accedere persone con disabilità psico-fisica o plurima, che necessitano di interventi integrati, di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento dello sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Possono accedere n. 20 persone residenti nei Comuni della Zona Senese, di età compresa, 18 e i 65 anni e oltre, qualora siano conservate buone autonomie riconosciute dall'èquipe UVMD.

Art.3 Requisiti di ammissione e modalità di accesso

Possono accedere al CD le persone con le caratteristiche indicate all'*articolo 2* e in possesso dei seguenti requisiti:

- Residenza nei comuni della Zona Senese oppure in uno dei comuni delle altre Zone della Azienda Asl Sud Est Toscana;
- Certificato attestante la condizione di disabilità (Legge n.104/92);
- Apposito Progetto di Vita definito dall' UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità) che individui nel dettaglio, con la persona interessata o con il suo legale rappresentante o con la famiglia, e con il Coordinatore della struttura gli obiettivi da perseguire e le attività da realizzare.

Art. 4 Ammissione

Al fine di regolamentare gli ingressi è tenuta apposita lista d'ingresso, ordinata secondo l'ordine cronologico dalla data di predisposizione del Progetto di Vita, salvo casi di particolari esigenze socio-sanitarie.

I tempi e le modalità di ammissione saranno concordati in UVMD alla presenza del Coordinatore della struttura, della famiglia e/o del rappresentante legale e della persona.

Art. 5 Periodo di osservazione

Può essere previsto, a seguito di valutazione della competente UVMD un periodo di osservazione per verificare l'appropriatezza dell'intervento rispetto alle esigenze della persona interessata.

Art. 6 Prestazioni garantite

Le prestazioni erogate comprendono le seguenti attività:

- servizio di accoglienza;
- manutenzione degli spazi esterni e aree verdi;
- servizio di pulizia, ivi compreso il riordino degli spazi e l' igienizzazione degli ambienti;
- servizio ristorazione consistente in 2 pasti giornalieri (pranzo e merenda). Il pasto giornaliero segue un menù settimanale con rotazione tra periodo estivo ed invernale e tabelle dietetiche personalizzate.

Prestazioni di assistenza alla persona, che riguardano le attività di aiuto alla persona per l'acquisizione progressiva o il mantenimento di autonomia e autogestione:

- nella cura della persona e igiene personale;
- nell'aiuto nell'assunzione dei pasti;
- nell'aiuto nella deambulazione;
- nella vigilanza continua sulle condizioni generali del soggetto ed in interventi di assistenza individuale;
- nel fornire stimoli per favorire la comunicazione e socializzazione, sia all'interno che all'esterno della struttura.

Prestazioni infermieristiche, che riguardano interventi di prevenzione e cura svolti a tutela della salute degli ospiti ed in particolare consistono:

- nella somministrazione dei medicinali prescritti dal medico;
- nel raccordo con le famiglie sulle necessità di farmaci e presidi sanitari per l'ospite;
- nella tenuta delle cartelle di nursing.

Prestazioni educative, che sono tese a mantenere e sviluppare le capacità delle persone, come previste nel progetto individualizzato di assistenza. In particolare nel progetto di vita, definito in UVMD, verranno indicati tutti gli obiettivi da perseguire e le attività da realizzare indicate dettagliatamente nei PEI (Piano Educativo Individuale) parte integrante del progetto di vita.

Prestazioni riabilitative, che vengono assicurate durante l'arco della settimana e comprendono interventi volti alla riabilitazione degli ospiti. Sono attività finalizzate alla coordinazione motoria, al recupero e/o mantenimento della manualità e delle capacità, come previsto dalle indicazioni contenute nello specifico progetto personalizzato, a fronte delle indicazioni del fisiatra, che individua l' appropriato percorso riabilitativo.

Prestazioni di animazione e uscite, relative ad attività espressive, creative e manuali, di relazione e prevedono una rotazione per progetti a tempo e a tema che favorisca dinamicità, diffusione degli interessi e generalizzazione delle abilità. Tali attività, compatibilmente con le caratteristiche delle persone, sono svolte anche all'esterno, al fine di realizzare esperienze di integrazione con la comunità.

Art.7 Servizio di ristorazione

Il menù segue un'alternanza stagionale tra estivo ed invernale, oltre che una rotazione settimanale.

Il menù giornaliero è esposto in sala da pranzo.

Il servizio ristorazione, consiste in 2 pasti giornalieri, pranzo e merenda.

I pasti sono preparati sulla scorta di tabelle dietetiche predisposte da personale competente.

Le diete particolari dovranno essere definite con prescrizione dello specialista in accordo con il medico curante.

Art. 8 Uscite e gite

Per le uscite, gite ed altre attività da svolgersi all'esterno del CD che siano previste dal progetto di gestione del CD stesso e per le uscite diverse dalle precedenti viene richiesta, tramite apposito modulo, un'autorizzazione rilasciata dal familiare o rappresentante legale (Amministratore di sostegno, curatore o tutore). Sarà cura del coordinatore di struttura redigere un registro delle uscite.

Art. 9 Dimissioni

La dimissione di un ospite è determinata:

- dalla richiesta dell'interessato e/o da chi ne ha la rappresentanza legale;
- dalla valutazione dell'UVMD qualora siano presenti variazioni del quadro clinico che necessitano di uno stabile supporto a più elevata intensità sanitaria ove gli aspetti clinico assistenziali, siano prevalenti rispetto agli aspetti riabilitativi o quando prevalgono bisogni dovuti al naturale invecchiamento che richiedono una presa in carico più appropriata in UVM (Unità di Valutazione Multidimensionale);
- Le dimissioni devono comunque essere previste dall' UVMD all'interno del Progetto di Vita.

Art. 10 Assenze

Tutte le assenze dal CD dovranno essere comunicate tempestivamente per via telefonica entro le ore 9.00, al fine di poter avvisare per tempo il personale preposto.

In caso di malattia gli ospiti del Centro Diurno, trascorsi 5 giorni di assenza dal CD, sono obbligati a presentare il certificato medico che specifica l'assenza di malattie infettive in corso al fine del proprio rientro in comunità.

Il personale è tenuto ad avvisare la famiglia referente, quando la persona dovesse presentare aspetti patologici anche dubbi e/o potenzialmente rischiosi per la comunità. In tali casi la famiglia dovrà farsi carico nel più breve tempo possibile del rientro della persona presso la propria abitazione.

I familiari sono tenuti ad informare il Coordinatore della struttura su eventuali assenze prolungate degli ospiti. Per periodi di assenza non motivati, superiori ai 20 giorni, l' UVMD valuterà se sussistono ancora le condizioni di permanenza dell'ospite.

Art. 11 Rette e modalità di pagamento

Il CD applica una retta giornaliera a carico degli ospiti, onnicomprensiva dei servizi indicati nelle presenti disposizioni.

La struttura amministrativa competente trasmette al domicilio indicato dagli ospiti, loro familiari o rappresentanti legali la richiesta di pagamento tramite servizio postale, completa di documento riepilogativo delle prestazioni fruite.

L'importo della retta può essere corrisposto, ogni due mesi, tramite bonifico bancario o postale.

Per i cittadini residenti nella Zona Senese si applicano le disposizioni contenute nel Regolamento Unico di Accesso ai Servizi della Società della Salute Senese e nelle relative Disposizioni Attuative al fine della compartecipazione.

Per quanto concerne la compartecipazione degli ospiti provenienti da altre zone si fa riferimento alle rispettive disposizioni in materia.

Qualora la persona venga accompagnato e/o fatto uscire al di fuori degli orari previsti, la retta viene ugualmente calcolata come presenza dell'intera giornata.

Nei casi di assenza che si protraggano oltre 10 gg. Il pagamento della quota giornaliera è ridotto al 50% e il posto viene mantenuto per un massimo di 60 gg.

Art. 12 Personale di servizio

L'organico del personale è quello previsto dalle normative di legge.

Il personale che opera nel CD indossa, durante lo svolgimento delle attività, idonea divisa da lavoro, atta anche a permettere l'identificazione delle differenti qualifiche, comunemente rilevabili anche dal cartellino di riconoscimento di ciascun operatore.

Il personale impiegato nella struttura è di seguito descritto:

- Coordinamento struttura: Coordinatore
- Personale sanitario: psicologo/Infermiere professionale/Terapista della riabilitazione/Logopedista;
- Personale socio-educativo: Educatore professionale/Animatore;
- Personale assistenziale: Addetto Assistenza di base e Operatore Socio Sanitario;
- Personale ausiliario: Addetto pulizie/Addetto lavanderia

I contratti di lavoro del personale operante sono stipulati nel rispetto della vigente normativa di riferimento per le specifiche professionalità impiegate.

Art. 13 Tirocini formativi

Previa autorizzazione dell'Ente gestore, sono ammesse esperienze formative volte allo svolgimento di stage e servizio civile.

Art.14 Rapporti con le famiglie

Le famiglie svolgono un ruolo basilare e costituiscono un punto di riferimento molto importante al fine del raggiungimento degli obiettivi prefissati nei progetti personalizzati.

Il CD promuove la partecipazione attiva delle famiglie nell'azione educativa della persona disabile, organizzando momenti di incontro e di confronto sulle attività e nell'intervento educativo.

I familiari, per motivi igienico-sanitari, sono tenuti a garantire che l'ospite, tramite il medico di fiducia, effettui specifici controlli ed esami di laboratorio, secondo le necessità imposte dalla vita comunitaria.

I familiari sono tenuti a fornire al personale presente in struttura, nel rispetto delle attuali norme e disposizioni di legge, tutti i farmaci presenti nella terapia farmacologica prescritta dal medico curante.

In particolare dovranno essere adottate le seguenti misure:

- per ogni persona soggetta a terapia farmacologica, dovrà essere consegnato da parte del familiare o del rappresentante legale, la specifica ricetta medica dove dovrà risultare ben evidente per ogni farmaco la dose e l'orario della somministrazione e eventuali terapie al bisogno.

- tutti i farmaci dovranno essere consegnati dai familiari o del rappresentante legale in confezioni nuove, chiuse, con la data di scadenza regolare.
- Eventuali visite specialistiche sono gestite direttamente dalla famiglia e/o dal rappresentante legale, al domicilio o all'esterno della struttura.

Art. 15 Organismo di rappresentanza dei familiari

Presso la struttura è istituito il Comitato dei Familiari eletto nella misura di 6 componenti da tutti i familiari (3 CD e 5 RSD) riuniti in assemblea. Ogni componente rimane in carica al massimo due anni, rinnovabili.

Il Comitato dei familiari, in collaborazione con il Coordinatore ed il Direttore della Società della Salute o suo delegato, si fa carico di proporre iniziative per migliorare la qualità della vita degli ospiti all'interno della struttura e di evidenziare eventuali problematiche emergenti.

Art. 16 Rapporti con la comunità locale

La struttura favorisce la partecipazione degli ospiti a iniziative sociali, di tempo libero, culturali, gite, escursioni ed attività esterne, anche in coordinamento con le associazioni di volontariato, o altri enti della zona.

Possono essere organizzate feste ed esposizioni dei lavori realizzati dagli ospiti della struttura.

Gli spazi del Complesso Santa Petronilla, previa autorizzazione, sono aperti alla comunità, promotrice di iniziative ed eventi volti all'integrazione, inclusione ed alla condivisione di esperienze partecipate.

Art. 17 Documentazione

La gestione e la conservazione dei documenti all'interno della struttura avviene nel rispetto delle normative sulla tutela della privacy.

In particolare la documentazione dovrà comprendere:

- cartella socio-sanitaria aggiornata di ogni ospite con programma di trattamento e progetto individualizzato;
- registro delle presenze degli ospiti;
- diario delle consegne;
- documento sull'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Fatta salva la legislazione vigente in materia di privacy, la documentazione degli ospiti dovrà essere esibita, a richiesta, ai soggetti formalmente incaricati della vigilanza.