

ALLEGATO A



STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER ANZIANI

CARTA DEI SERVIZI

REDATTO 15 APRILE 2011
PRIMA REVISIONE 26 GIUGNO 2013

Presentazione della Carta dei Servizi

Siamo lieti di presentare la carta dei servizi dei Centri Semiresidenziali per anziani della Valdinievole che rappresenta un passo ulteriore e concreto nel percorso che la Società della Salute intende compiere per capire e soddisfare in modo sempre più mirato le esigenze e le aspettative delle cittadine e dei cittadini.

Infatti, le carte dei servizi non sono una semplice guida all'utilizzo del servizio, bensì il dichiarato impegno di porre le/i cittadine/i al "centro" delle attenzioni dei servizi sociali.

La nostra politica per la qualità

All'interno dei Centri Diurni Anziani della Valdinievole la Società della Salute si impegna :

- ad offrire ai propri ospiti il miglior servizio possibile soddisfacendo le loro richieste e aspettative unitamente a quelle dei familiari e delle altre parti interessate,
- a mantenere operante il sistema di gestione ed a migliorarne continuamente l'efficacia per accrescere la validità e l'affidabilità dei servizi forniti dalla struttura;
- a garantire che tutto quanto accade è, ove possibile, pianificato, sottoposto a valutazione critica da parte di più soggetti e tenuto sotto controllo.

A tal fine s'intendono realizzare i seguenti obiettivi:

Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei familiari

A tale fine si impegna all'ascolto della loro voce e ad attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

Crescita della professionalità e della motivazione delle proprie risorse umane

Poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità e per la soddisfazione dei requisiti si impegna a:

- selezionare le risorse umane secondo requisiti di competenza.
- fornire occasioni di formazione per valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche e le capacità individuali e collettive.
- comunicare a tutte le risorse umane l'importanza di soddisfare i bisogni dei cittadini.

Miglioramento continuo dell'efficacia.

A tale fine la Direzione si impegna a:

- definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione e controllo dei servizi;
- formare continuamente e coinvolgere le risorse umane;
- fornire le risorse necessarie.

Accrescimento della presenza sul mercato.

A tale fine si impegna a mettere a disposizione risorse per essere sempre più visibile, per estendere l'offerta di servizi e per mantenere costante l'attenzione alle esigenze del territorio in cui opera.

Crescita economica

A tal fine si impegna ad una gestione oculata delle risorse economiche ed a monitorare gli indici di bilancio più significativi.

Il Presidente SDS
Daniele Bettarini

Il Direttore SDS
Claudio Bartolini

La Carta dei Servizi

Informa

sui servizi offerti dalle strutture semiresidenziali per anziani e adulti inabili e sulle modalità per accedervi.

Impegna

la Società della Salute della Valdinievole a garantire l'erogazione dei servizi e delle prestazioni a determinati livelli di qualità.

Indica

i diritti e i doveri del cittadino.

E' in sintesi

un patto tra i cittadini e la Società della Salute della Valdinievole.

I destinatari della Carta

la carta dei servizi é uno strumento per gli anziani ed i loro familiari e per tutti i cittadini che desiderano conoscere le modalità di risposta al bisogno di semiresidenzialità.

È utile

agli uffici, agli enti e alle istituzioni, alle organizzazioni del privato sociale e del volontariato, alle organizzazioni sindacali e a chiunque partecipi alla fase di pro-grammazione, di gestione o di valutazione dei servizi sociali.

Strutture Semiresidenziali per anziani

I Centri Diurni per anziani e/adulti inabili sul territorio della Società della Salute della Valdinievole sono:

Centro Diurno Anziani di Monsummano Terme via Milazzo, 64 apertura 7.30-18.30 dal lunedì al venerdì

Tel/fax 0572 950758

Tel.SdS 0572/460847

Mail: monsummano@arcacoop.it

Centro Diurno Anziani Ater di Pescia via degli orti,37 Apertura 8.00- 18.00 dal lunedì al venerdì

Tel/fax 0572 490653

Cell 3425061638

Mail: centropescia@gmail.com

Centro Diurno Alzheimer c/o RSA Stella Monsummano T. Via Fonda, 210

Apertura 8.30 -19.30 dal lunedì al sabato

tel. 0572 460848

Fax 0572 950216

Mail: rsastella@consorzio-zenit.it

I Centri Diurni ospitano persone sia autosufficienti che non autosufficienti. Gli anziani vi possono trascorrere tutta la giornata e sono seguiti da personale qualificato. I tre centri di assistenza diurna offrono analoghi standard di qualità.

I destinatari del Servizio

Ai Centri Diurni possono accedere di norma i cittadini che hanno superato i 65 anni di età e che presentano:

- problemi di assistenza socio sanitaria nell'arco della giornata;
- parziale perdita di senso dell'orientamento temporale e/o spaziale e che possono trarre vantaggio dal contatto con altre persone;
- stato di abbandono o di emarginazione.

La valutazione per l'accesso ai Centri viene effettuata dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) territorialmente competente.

Il Centro Diurno Alzheimer è specificatamente rivolto a persone affette da disturbi cognitivi o da demenze gravi sia di Alzheimer che di altra natura.

Modalità di Segnalazione del bisogno

Per segnalare il bisogno della persona è necessario rivolgersi ai Punto Insieme presenti in tutti i Comuni della Valdinievole dove si ricevono:

- **Informazioni e orientamento;**
- **Moduli per l'istanza di segnalazione;**
- **Aiuto nella compilazione dei moduli.**

Una volta segnalato il bisogno, l'assistente sociale e l'infermiera effettuano visite domiciliari e colloqui al fine di valutare la situazione da un punto di vista socio sanitario.

Sarà compito degli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare elaborare il progetto assistenziale ritenuto più idoneo tra i servizi disponibili.

Qualora il progetto preveda l'inserimento nel Centro Diurno Anziani e non ci sia disponibilità immediata del posto, la persona sarà inserita in una apposita lista di attesa.

I costi del Servizio

La retta sociale e sanitaria garantisce tutte le prestazioni previste dalla presente Carta dei Servizi.

La retta sociale è fissata con apposito atto dall'Assemblea della Società della Salute. La compartecipazione del cittadino varia in base al reddito e alla situazione patrimoniale. Al variare della situazione patrimoniale, la retta è rideterminata.

Nella retta sociale del Centro Diurno Alzheimer non è compreso il trasporto.

I Servizi offerti

Il servizio di gestione dei Centri è gestito tramite gara d'appalto da soggetti esterni e comprende:

- servizio di assistenza alla persona;
- servizio di assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione;
- servizio di animazione;
- servizio mensa (colazione, pranzo, merenda);
- servizio di trasporto da e per i Centri Diurni (escluso il CD Alzheimer).

La Società della Salute della Valdinievole mantiene comunque:

- il controllo sul funzionamento gestionale e sulla qualità delle prestazioni erogate tramite il Direttore dell'esecuzione del contratto e Referente di struttura .
- il monitoraggio e le verifiche sulla programmazione annuale e sull'andamento delle attività

Il servizio di trasporto da e per i Centri Diurni di Montecatini e Pescia è effettuato dalle Associazioni di volontariato del territorio della Valdinievole ed è compreso nel costo della retta .

Il servizio di trasporto per gli ospiti del Centro Diurno Alzheimer è a totale carico della famiglia.

La Qualità che ci impegniamo a garantire

La Società della Salute della Valdinievole garantisce ai cittadini servizi di qualità, con particolare cura ed attenzione alla persona.

Di seguito sono presentate le principali aree di qualità e sono descritti gli standard rilevanti che la Società della Salute si impegna a garantire.

La Qualità Abitativa

I nostri ambienti

I Centri Diurni possono ospitare:

- fino a 24 ospiti il Centro Diurno di Monsummano .
- fino a 10 ospiti il Centri Diurno di Pescia
- fino a 10 posti il Centro Diurno Alzheimer

I locali sono arredati in modo funzionale e dispongono di servizi igienici con l'attrezzatura per i bagni assistiti.

I Centri possono consentire il riposo pomeridiano.

In ogni Centro sono disponibili attrezzature e materiali per attività ludico- ricreative ed è presente una piccola libreria a disposizione degli ospiti.

In ogni struttura c'è un'area verde per attività all'aperto e spazi da dedicare ad incontri e colloqui con familiari, operatori dei servizi, visitatori.

La nostra cucina

I menù sono stagionali e gli ospiti possono scegliere fra tre alternative .

I pasti sono serviti ai seguenti orari:

- Colazione dalle ore 8.00 alle ore 9.30
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 12.30
- Merenda alle ore 16.00 alle ore 16.30

Nell'alimentazione si tiene conto della scelta degli ospiti, compatibilmente con le diete prescritte dal Medico Curante o dai servizi specialistici di riferimento nel caso in cui si rendano necessari regimi alimentari particolari.

In particolare i menù prevedono verdure e frutta fresche di stagione.

Il personale del soggetto gestore

Il personale risponde ai requisiti numerici stabiliti dalla legislazione regionale.

Il personale ha le seguenti qualifiche professionali:

- Operatori socio sanitari, addetti all'assistenza;
- Educatori – animatori;
- Infermiere Professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Addetti alle pulizie generali;
- Addetti alla cucina (solo per il CD Alzheimer).

Per il personale sono previste attività di aggiornamento e di formazione specifica. Nell'organizzazione del lavoro il turn over degli operatori è il più possibile limitato per la garantire la continuità nell'assistenza.

Il personale ha contatti quotidiani con i familiari degli ospiti dei Centri per condividere e verificare il progetto individuale.

La Qualità Socio Assistenziale

L'assistenza alla persona

L'assistenza è prestata in modo personalizzato in base ai bisogni sociosanitari di ciascun ospite.

Al Centro è possibile effettuare la doccia assistita, (con eventuale lavaggio della biancheria, tranne che per il Centro Diurno Alzheimer)

La persona è seguita da un operatore di riferimento all'interno dell'équipe.

L'assistenza medica agli ospiti è a cura dei singoli medici di medicina generale.

Gli ospiti possono essere accompagnati:

- a visite specialistiche
- dal parrucchiere o dal barbiere
- dal podologo
- accompagnamento per le principali attività quotidiane (riscossione pensione, fare la spesa ecc)

L'attività riabilitativa

Per ogni ospite sono previste, sulla base del piano personalizzato, attività riabilitative di gruppo. Il Terapista della Riabilitazione fornisce agli operatori di assistenza indicazioni circa le corrette manovre per la mobilizzazione e per la deambulazione.

L'attività infermieristica

In ogni centro diurno, in maniera diversificata, ed in relazione al numero degli ospiti, viene erogato un servizio di assistenza infermieristica per la somministrazione di terapie su prescrizione medica, rilevazione parametri vitali e quanto altro attiene ai bisogni di natura infermieristica.

La Qualità Relazionale

L'attività di animazione

Nei Centri Diurni, in base alla programmazione, con la presenza dell'animatore o degli operatori, vengono effettuate attività di animazione individuali e collettive.

Queste sono alcune delle attività che si svolgono nei Centri, sempre nel rispetto delle attitudini e delle capacità dell'ospite:

- Cucito e lavoro a maglia
- Pittura e découpage
- Lettura
- Giochi di società
- Canto
- Ceramica
- Cartapesta e cera
- Cucina
- Musica
- Ballo

Viene dato rilievo alle storie di vita degli ospiti, alla stagionalità, alle festività e alle ricorrenze.

Vengono effettuate uscite sul territorio per mantenere i contatti con le comunità locali e con il territorio di origine.

E' prevista la partecipazione alle attività culturali, ricreative delle comunità locali.

I Centri sono sempre aperti alle visite dei familiari, è comunque opportuno prendere accordi con gli operatori.

Il Centro Diurno Alzheimer offre anche attività specifiche per la riabilitazione cognitiva e spazio temporale.

La Qualità Ambientale

Il Centro Diurno Anziani di Monsummano Terme

Il Centro Diurno è situato in una palazzina di tre piani con ascensore, circondata da un giardino per le attività all'aperto.

Dispone di vari locali ai piani per il riposo, di uno spazio attrezzato per le attività riabilitative, di animazione e di locali per iniziative aperte al territorio.

Il centro diurno accoglie anziani e adulti inabili non autosufficienti per i quali la Unità di Valutazione Multiprofessionale elabora un progetto assistenziale personalizzato che prevede la frequenza del centro diurno

Il Centro funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 per 12 mesi all'anno .

Il Centro Diurno Anziani di Pescia

Il Centro è situato a piano terra in un edificio condominiale, dispone di una piccola palestra attrezzata per le attività riabilitative, di animazione e di locali polifunzionali per le attività di animazione e per il riposo.

Il centro diurno accoglie anziani e adulti inabili non autosufficienti per i quali la Unità di Valutazione Multiprofessionale elabora un progetto assistenziale personalizzato che prevede la frequenza del centro diurno

Il Centro funziona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 per 12 mesi all'anno.

Il Centro Diurno Alzheimer

Situato nei locali della RSA "Stella" di Monsummano Terme, il C.D. Alzheimer dispone di spazi per attività differenziate in base alla tipologia degli ospiti e locali per le attività comuni e per il riposo.

La struttura offre, mediante l'attivazione di programmi finalizzati ed individualizzati, assistenza personale, infermieristica, riabilitativa, di animazione al fine di ridurre i sintomi legati al deficit cognitivo, funzionale o comportamentale.

La struttura accoglie anziani affetti da malattia di Alzheimer, o da demenza di altra natura con elevato decadimento cognitivo accompagnato anche da disturbi comportamentali.

Dal Centro Diurno Alzheimer si accede direttamente ad un percorso esterno

strutturato e idoneo alle persone con difficoltà cognitivo-comportamentale con agitazione psicomotoria o in fase di wandering.

Il percorso prevede punti di sosta, fiori e piante che scandiscono il ritmo delle stagioni, movimentazione del percorso con curve e lievi salite, tracciato pavimentato per indicazione della direzione. Le piante sono state scelte in base alla fioritura stagionale e sono tutte commestibili.

Il percorso è movimentato con leggere salite e discese e indicato da speciale segnaletica sul pavimento e con punti di ristoro distanziati regolarmente uno dall'altro. Il Centro funziona dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 19.30 per 12 mesi all'anno.

DIRITTI e...

La Società della Salute della Valdinievole si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi offerti e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:

- **Diritto all'informazione:** il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può

accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori della SDS con cui si relaziona.

- **Diritto all'equità:** nel trattamento: il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte della SDS. La SDS non deve privilegiare nessuno, se non sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei regolamenti degli stessi.
- **Diritto alla privacy:** il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- **Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:** il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- **Diritto di accesso ai documenti amministrativi:** il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda.

....DOVERI del cittadino

I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

- **Rispettare** con un comportamento corretto e responsabile le regole, le procedure, gli orari dei servizi e delle strutture accogliendo le indicazioni del personale.
- **Rispettare** la professionalità dell'operatore, rivolgendosi a lui/lei con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche (che sono sempre frutto di condivisione a livello aziendale).
- **Rispettare** gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo.
- **Partecipare** al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.
- **Rispettare** gli operatori in quanto persone.

INFORMAZIONI

Centri sociosanitari:

Pescia

viale Europa, 9

tel. 0572 477641 - fax 0572 479825

(comuni di Pescia - Uzzano - Buggiano - Chiesina Uzzanese)

Montecatini Terme

via S. Marco, 33

tel.0572 460025 - 460048 - fax 460075

(comuni di Montecatini Terme - Massa e Cozzile - Pieve a Nievole - Ponte Buggianese)

Monsummano Terme

via Calatafimi, 54

tel. 0572 460820 - fax 460842

(comuni di Monsummano Terme - Larciano - Lamporecchio)

Società della Salute della Valdinievole

Piazza XX Settembre, 22 - Pescia

tel. 0572 460475 – 460464 fax 0572 460404

email:segreteriasds@usl3.toscana.it

La Carta dei Servizi e il Regolamento Interno della struttura di riferimento vengono consegnati ad ogni cittadino e a chiunque ne faccia richiesta, previa compilazione di una ricevuta di avvenuta consegna.

La Carta de Servizi ed il Regolamento Interno sono esposti nella bacheca delle strutture e vengono aggiornati ogni tre anni.

La presente Carta dei Servizi è reperibile presso i suddetti Centri Socio sanitari, presso le Sedi Comunali, presso i Centri Diurni Anziani.

Presso i Centri Socio Sanitari è possibile informarsi anche sugli altri servizi offerti dalla Società della Salute della Valdinievole.

Ogni informazione è inoltre reperibile sul sito internet : **www.sdsvaldinievole.it**

ALLEGATO B



Regolamento interno

CENTRO DIURNO ANZIANI MONSUMMANO TERME

REDATTO *15 aprile 2011*
PRIMA REVISIONE *27 giugno 2013*

Art.1 - FINALITA'

Il Centro Diurno di Monsummano Terme è ubicato presso una palazzina a tre piani e costituisce un presidio socio sanitario della Società della Salute Valdinievole, che mediante l'offerta di ospitalità durante le ore del giorno a persone prevalentemente anziane, persegue gli obiettivi di seguito indicati:

- mantenere la persona nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari.
- prevenire il ricorso al ricovero in RSA.
- favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità residue attraverso l'integrazione con le attività sanitarie specifiche di assistenza alla persona.

Art. 2 - DESTINATARI

Il Centro accoglie adulti inabili, anziani autosufficienti e non autosufficienti, per i quali l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) ha formulato un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) che determina l'opportunità di un inserimento al Centro Diurno.

Il Centro può ospitare fino a 24 persone di norma residenti nel territorio della Valdinievole.

Art. 3 - PRESTAZIONI

Nel Centro Diurno sono fornite prestazioni sociali, socio assistenziali e socio sanitarie integrate:

Prestazioni di carattere sociale

- a) informazioni di tipo sociale
- c) assistenza tutelare nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

Prestazioni di carattere socio assistenziale

- a) mensa
- b) bagno assistito
- c) animazione, socializzazione e attività educative.

Prestazioni di carattere socio sanitario integrato

- a) assistenza infermieristica alla persona
- b) assistenza igienica e cura della persona
- c) assistenza riabilitativa di recupero e di mantenimento
- d) prestazioni medico specialistiche in proiezione
- e) assistenza medica garantita dal M.M.G. (medico di medicina generale)

In ottemperanza alla normativa nazionale e regionale la fornitura dei farmaci, degli ausili e dei presidi è a carico dell'ospite e/o della famiglia.

Il servizio trasporto degli ospiti da e per il Centro è a totale carico della Società della Salute che gestisce il servizio tramite convenzione con le Associazioni di volontariato del territorio.

Art. 4 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO ED ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.30 escluse le festività infrasettimanali.

La giornata tipo è articolata secondo il seguente schema:

7.30 - 9.00	Arrivo degli ospiti, accoglienza colazioni
9,00- 11.30	Inizio attività assistenziali , attività di animazione e/o motorie
9,00	Inizio servizio infermieristico
11,30	Preparazione per il pranzo
12.30	Pranzo
13.30 - 14.30	Riposo
14.30-16,00	Attività varie
16.00	Merenda
16.30	Igiene personale ospiti/intrattenimento
17.30	Inizio rientro al domicilio
18.30	Chiusura Centro

Il documento, illustrante la giornata tipo, è tenuto continuamente aggiornato ed è esposto nella bacheca dell'ufficio .

Nel Centro Diurno il lavoro è organizzato in maniera flessibile, secondo le esigenze socio-sanitarie individuate nel piano personalizzato degli ospiti.

La struttura favorisce la persona, ospite del centro, a partecipare alle sue consuete pratiche religiose nel rispetto del suo CREDO.

Durante la giornata gli ospiti hanno la possibilità di avere tè, caffè o uno spuntino.

Qualora l'ospite volesse delegare alla struttura la gestione di piccole somme di denaro o beni personali, a procedura da seguire è prevista nel percorso dell'accreditamento.

L'apposito modulo con il resoconto dettagliato di tutte le operazioni effettuate è conservato nella cartella personale .

L'ospite, qualora se ne presentasse la necessità, può telefonare senza alcuna difficoltà nel locale ufficio protetto da interferenze esterne.

La posta in arrivo e partenza degli ospiti, che occasionalmente arriva al Centro, è gestita dal Responsabile di struttura della Cooperativa e consegnata tempestivamente ai destinatari.

Le emergenze di tipo clinico, organizzativo, e tecnologico che si possono presentare al centro Diurno sono regolate da apposite procedure previste dal percorso per l'accreditamento.

Art. 5 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Le modalità dell'inserimento al Centro Diurno Anziani sono concordate con l'ospite, con i familiari e/o rappresentanti legali ed è lasciata la massima libertà sui tempi e modi, allo scopo di consentire un positivo adattamento al nuovo ambiente.

Per l'inserimento viene consegnata ai familiari una comunicazione scritta con le indicazioni del funzionamento del Centro (allegato B).

Al momento dell'ingresso viene firmata dall'ospite o dai suoi familiari o dai rappresentanti legali l'impegnativa al pagamento della retta.

All'ammissione viene aperta una cartella per ogni ospite.

In prossimità della scadenza del termine d'inserimento, l'UVM, su richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci, provvede ad una nuova valutazione.

Nel caso in cui l'ospite decida di rinunciare all'inserimento per diretta volontà, l'interessato o chi per lui deve fare una rinuncia scritta all'Assistente Sociale di riferimento.

La dimissione dal Centro avviene nei seguenti casi:

La dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicata nel Progetto Assistenziale Personalizzato, per decesso, per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela.

La dimissione viene concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o rappresentanti legali:

- a) per manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'ospite e dei suoi familiari con l'ambiente del Centro e con gli altri ospiti;
- b) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali, il Centro Diurno non risponda alle reali esigenze dell'anziano ed è necessario trasferirlo in altra struttura;
- c) nei casi di variazione dello stato di salute dell'ospite, che determini la necessità di una diversa tipologia di progetto.

Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente al Centro Diurno, con contestuale comunicazione al Servizio Sociale territoriale da parte della struttura.

Art. 6 - DOCUMENTAZIONE

All'interno del Centro Diurno sono utilizzati i seguenti documenti:

1) cartella personale che comprende:

- scheda personale con le generalità, dati amministrativi, la persona di riferimento, l'assistente sociale competente per territorio, copia impegnativa al pagamento della retta;
- scheda sanitaria con anamnesi, nominativo e relazione del Medico Curante, terapia, documentazione diagnostica ed analisi chimico-cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, schede PAP, PAI;

2) diario giornaliero: annotazione dei servizi svolti, secondo le varie mansioni, durante il turno di lavoro, con indicazione delle consegne per il turno successivo;

3) registro delle presenze degli ospiti;

4) registro delle terapie e diario infermieristico conservato presso l'infermeria, riportante gli interventi effettuati e le informazioni utili dal punto di vista assistenziale a cura del personale infermieristico.

Art.7 - PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO

Il piano assistenziale personalizzato (PAI) viene redatto entro 45 giorni dall'inserimento, ed è predisposto in base alle indicazioni dell'UVM.

Partecipano alla stesura del PAI:

- un operatore del Servizio Sociale (Referente /Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto del Centro Diurno e/o Assistente Sociale);
- il Responsabile Tecnico della Cooperativa;
- il Responsabile del Centro della Cooperativa;
- gli operatori del Centro.
- l'interessato e/o familiare e/o legale rappresentante

Sulla base della valutazione complessiva dell'anziano, viene elaborato un piano assistenziale per ogni persona (PAI), che individua:

- gli obiettivi specifici di intervento;
- le prestazioni;
- i tempi indicativi di realizzazione;
- la frequenza e la titolarità degli interventi, secondo le necessità di ordine sanitario, assistenziale e psicosociale.

In questa fase viene effettuata l'analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione degli ospiti e dei familiari e/o rappresentanti legali e viene individuato l'operatore di riferimento .

Il PAI viene verificato periodicamente per un'analisi dei risultati ottenuti attraverso le strategie operative messe in atto con lo scopo di effettuare opportune modifiche al percorso assistenziale.

Le verifiche del progetto sono partecipate e discusse con l'ospite o chi ne esercita la pubblica tutela.

Art. 8 – PERSONALE

Personale della Società della Salute

Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto e referente di struttura

La Società della Salute nomina un Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto che esercita anche la funzione di Referente di struttura con i seguenti compiti:

- ammissioni e dimissioni;
- verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- cura dei rapporti con i servizi territoriali della Società della Salute, con le amministrazioni comunali, con i familiari e/o rappresentanti legali;
- partecipa alla stesura dei PAI;
- agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno;
- trasmette agli uffici amministrativi della Società della Salute il movimento ospiti del Centro Diurno.

Personale della cooperativa

Tutto il personale operante nel Centro Diurno è fornito da un Consorzio di Cooperative Sociali che, sulla base di una gara di appalto, gestisce il Centro attraverso operatori con un mansionario rispondente alla propria qualifica professionale:

- Coordinatore Tecnico;
- Responsabile interno della struttura;
- Operatore addetto all'Assistenza di base e alla persona;
- Infermiere professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Animatore;
- Personale addetto ai servizi generali.

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

Tutto il personale rispetta la copertura oraria dichiarata con firma e/o uso del budget ed è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Gli operatori hanno a disposizione uno spazio con armadietti personali chiusi a chiave, dove riporre i propri oggetti ed abiti durante il turno di lavoro.

L'aggiudicatario assicura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, attraverso la programmazione annuale, al fine di promuovere la qualità ed efficacia degli interventi e del servizio.

Art. 9 – RETTA

La retta del Centro Diurno è costituita da una quota sociale e da una quota sanitaria che viene corrisposta in caso di comprovata non autosufficienza.

La quota sociale è a carico dell'ospite e/o rappresentanti legali.

La quota sociale è stabilita, con apposito atto, dall'Assemblea della Società della Salute e la compartecipazione del cittadino viene determinata in base alla valutazione sociale e secondo il calcolo ISEE .

Al variare della situazione reddituale dell'ospite la retta viene rideterminata.

L'importo giornaliero della quota sanitaria individuale è stabilito dalla Regione Toscana ed è a totale carico della Società della Salute.

La quota sociale e sanitaria comprende la fruizione di tutte le prestazioni sopra descritte compreso il trasporto da e per il Centro.

Art.10 CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di brevi assenze:

- per motivi familiari non superiori a sette giorni;
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni;
- per ricoveri ospedalieri non superiori a quindici giorni;

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza.

Per detti periodi la quota parte sanitaria per anziani non autosufficienti non viene corrisposta.

Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla Società della Salute il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico del bilancio di parte sociale Comuni/ Società della Salute, se la persona è inserita a totale carico dell'ente.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico della persona se il suo contributo al pagamento della retta è superiore al 70%.

Quando la persona è inserita con quota a suo carico inferiore al 70%, la persona continua a versare la sua quota, mentre la differenza, a completamento della quota di mantenimento del posto, è a carico del bilancio di parte sociale Comune/Società della Salute.

Art. 11 - USO DEI LOCALI

I locali sono destinati in via prioritaria agli ospiti del Centro.

Gli ospiti possono liberamente ed autonomamente usufruire degli spazi e delle attrezzature loro destinate, fatte salve le limitazioni imposte dalle regole della civile convivenza nonché da ragioni di ordine tecnico ed organizzativo.

Gli ospiti hanno accessibilità a tutti i locali ed a tutti gli spazi esterni, alcuni dei quali indicati da apposita segnaletica leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

E' facilitata e promossa la personalizzazione degli ambienti di vita.

Il Centro Diurno garantisce il riposo pomeridiano degli ospiti in locali adeguatamente arredati.

Esiste nella struttura una piccola libreria che è aggiornata periodicamente ed alla quale gli ospiti hanno libero accesso.

Nei locali del Centro Diurno sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludico - ricreative e per le attività di animazione e di socializzazione.

Il Centro ha anche l'obiettivo di facilitare e favorire i rapporti con i familiari e la rete amicale, adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza ed alla dignità della persona.

Alcuni locali sono altresì destinati alle attività di servizio e di aggiornamento del personale e a incontri con la popolazione su vari argomenti .

I comportamenti degli ospiti e del personale sono orientati ad applicare buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

Art. 12 - RAPPORTI COL VOLONTARIATO

La Società della Salute promuove e favorisce l'apporto del volontariato, di singoli o associazioni nelle attività socio assistenziali in favore degli ospiti.

La presenza del volontariato all'interno dei servizi viene definita e concordata, di volta in volta, con l'Ente appaltante attraverso la presentazione di progetti o azioni programmate.

I rapporti con il volontariato, enti ed associazioni del territorio sono curati dall'animatore in collaborazione con il Responsabile della Cooperativa e con la supervisione del Coordinatore Tecnico.

La struttura svolge in sinergia con la rete dei servizi attività ricreative con il coinvolgimento e la partecipazione della comunità locale.

La struttura è aperta a tutti i cittadini nel rispetto del presente regolamento, previo semplice avviso alla direzione.

I rapporti con il volontariato sono regolati da apposita procedura.

ART. 13 RECLAMO

La Società della Salute cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni della persona/familiari/legale rappresentante in via informale e colloquiale; qualora non sia

possibile si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo allegato al presente regolamento (Allegato A).

La modalità di presentazione del reclamo:

A chi al Punto Insieme o all'Assistente Sociale di riferimento per ciò che riguarda l'andamento del progetto personalizzato; al Direttore dell'esecuzione del contratto per quanto riguarda i servizi del Centro.

Come in forma scritta per posta, per consegna diretta, tramite posta elettronica e fax, con o senza utilizzo del modulo a ciò predisposto.

Cosa descrizione del problema.

Il modulo per il reclamo è presente nel Centro in un apposito contenitore e il reclamo può essere lasciato nella cassetta disponibile nella stanza adibita ad ufficio oppure può essere ricevuto anche dagli operatori del Centro.

I reclami sono gestiti secondo la procedura dell'Azienda USL3 di Pistoia derivante dal regolamento aziendale "Pubblica tutela" delibera del Direttore Generale 24/01/08.

Art 14.TUTELA DELLA PRIVACY

Tutta la documentazione sociale e sanitaria relativa alla situazione di ciascun anziano è conservata all'interno di uno schedario chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli operatori interessati.

Agli ospiti, se richiesto, sono garantite soluzioni personalizzate finalizzate alla custodia dei propri oggetti e degli abiti.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e alla dignità della persona durante la sua permanenza al Centro Diurno.

Art. 15 - NORMA FINALE E DI RINVIO

Il presente Regolamento interno è distribuito agli ospiti e ai loro familiari e/o rappresentanti legali e ne viene documentata l'avvenuta consegna su apposito modulo firmato dal ricevente.

Il Regolamento interno è esposto in bacheca al Centro Diurno.

Per quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alla normativa generale esistente in materia socio sanitaria.

La revisione del presente regolamento è prevista ogni tre anni.

Il Modulo per il Reclamo

ALLEGATO A



U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche
U.R.P. - Ufficio Relazione con il Pubblico - Num Verde 800861213
Viale Matteotti, 19 - 51100 Pistoia ☎ 0573 352774 - 352778 📠 0573 353629
ORARIO: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - martedì e giovedì anche 15,00 -18,00

Il/la sottoscritto/a _____ residente a _____
Via _____ tel. _____ e-mail _____
desidera segnalare: *(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile)*

chiede all'Azienda di: _____

Sono stato protagonista di quanto segnalato.

il/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs. 196/03, di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale richiesta di riesame: alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

Data _____ Firma _____

Segnalo per conto di: _____ residente a _____ via _____

Il/la _____ sottoscritto/a _____ delega il/la Sig./ra _____

a presentare l'istanza, nonché a ricevere copia della risposta in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili necessari per l'espletamento dell'istruttoria riferiti al procedimento attivato nonché per l'eventuale richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali, nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

N.B.: deve essere allegata copia del documento di riconoscimento del delegante.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo può essere:	Restituito direttamente alla struttura in cui è stato ritirato oppure all'U.R.P.	Inviato per fax allo: 0573/353629 inviato per e-mail a: urp@usl3.toscana.it	Inviato per posta a: U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche Via Pertini, 708 51100 PISTOI	Compilato on-line sul sito: www.usl3.toscana.it
---------------------------------------	--	--	---	--

Parte riservata all'Ufficio: (R) RECLAMO (S) SEGNALAZIONE (PC) PRESA IN CARICO (E) ENCOMIO



Per ospiti del Centro Diurno, parenti e/o conoscenti/rappresentanti legali

Oggetto: Indicazioni ingresso al Centro Diurno.

Per il buon funzionamento del Centro vi ricordiamo che è indispensabile rispettare alcune regole, sia al momento dell'ingresso dell'ospite che durante la sua permanenza al Centro.

1. E' necessario avere dal Medico Curante l'elenco completo dei farmaci, sia quelli da assumere durante l'orario di frequenza al Centro che quelli somministrati a domicilio e le eventuali allergie e fargli fare la richiesta di assistenza infermieristica domiciliare
2. Ricordarsi di rifornire il Centro dei farmaci mancanti e dei pannoloni (se in uso).
3. Portare un cambio completo da tenere al Centro; vestirsi con indumenti e calzature comode e non troppo aderenti.
4. Apporre un segno di riconoscimento su cappotti, giacche, ecc.
5. Lasciare numeri telefonici, anche del cellulare, di familiari di riferimento da usare in caso di bisogno.
6. Comunicare al Centro ogni cambiamento, ogni problema che riguarda l'ospite. A loro volta gli operatori aggiorneranno i familiari.
7. Il servizio di trasporto è effettuato dalle Associazioni di Volontariato. In caso di assenza avvisare preventivamente l'Associazione .

Cordiali saluti,

ALLEGATO C



Regolamento interno

**CENTRO DIURNO ANZIANI
PESCIA**

REDATTO 15 APRILE 2011
PRIMA REVISIONE 27 GIUGNO 2013

Art.1 - FINALITA'

Il Centro Diurno di Pescia è ubicato presso le case ATER del Comune di Pescia e costituisce un presidio socio sanitario della Società della Salute della Valdinievole, che mediante l'offerta di ospitalità durante le ore del giorno a persone prevalentemente anziane , persegue gli obiettivi di seguito indicati:

- mantenere l'anziano nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari.
- prevenire il ricorso al ricovero in RSA.
- favorire il mantenimento e/o potenziamento delle capacità residue attraverso l'integrazione con le attività sanitarie specifiche di assistenza alla persona.

Art. 2 - DESTINATARI

Il Centro accoglie adulti inabili,anziani autosufficienti e non autosufficienti, per i quali l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) ha formulato un Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) che determina l'opportunità di un inserimento al Centro Diurno .

Il Centro può ospitare fino a 10 persone di norma residenti nel territorio della Valdinievole.

Art. 3 - PRESTAZIONI

Nel Centro Diurno sono fornite prestazioni sociali, socio assistenziali e socio sanitarie integrate:

Prestazioni di carattere sociale

- a) informazioni di tipo sociale
- c) assistenza tutelare nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane

Prestazioni di carattere socio assistenziale

- a) mensa
- b) bagno assistito
- c) animazione, socializzazione e attività educative.

Prestazioni di carattere socio sanitario integrato

- a) assistenza infermieristica e alla persona
- b) assistenza igienica e cura della persona
- c) assistenza riabilitativa di recupero e di mantenimento
- d) prestazioni medico specialistiche in proiezione
- e) assistenza medica garantita dal M.M.G. (medico di medicina generale)

In ottemperanza della normativa nazionale e regionale la fornitura dei farmaci,degli ausili e dei presidi è a carico dell'ospite e/o della famiglia.

Il servizio di trasporto degli ospiti è a totale carico della Società della Salute che gestisce il servizio tramite convenzione con le Associazione di volontariato del territorio .

Art. 4 - ORARIO DI FUNZIONAMENTO ED ORGANIZZAZIONE INTERNA

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 escluse le festività infrasettimanali.

La giornata tipo è articolata secondo il seguente schema:

8.00 - 9.00	Arrivo degli ospiti accoglienza e colazioni
9.00 - 11.30	Inizio attività assistenziali, infermieristiche e motorie
11.30	Preparazione per il pranzo
12.30	Pranzo
13.30 - 15.00	Riposo
15.00.18.00	Attività di animazione
16.30	Merenda
17.00	Igiene personale
17.30	Inizio rientro al domicilio
18.00	Chiusura centro

Il documento, illustrante la giornata tipo, è tenuto continuamente aggiornato ed è esposto nella bacheca dell'ufficio.

Nel Centro Diurno il lavoro è organizzato in maniera flessibile, secondo le esigenze socio sanitarie degli anziani individuate nel piano personalizzato degli ospiti.

La struttura favorisce la persona, ospite del centro, a partecipare alle sue consuete pratiche religiose nel rispetto del suo CREDO.

Durante la giornata gli ospiti hanno la possibilità di avere thè, caffè o uno spuntino.

Qualora l'ospite volesse delegare alla struttura la gestione di piccole somme di denaro o beni personali, la procedura da seguire è prevista nel percorso dell'accREDITAMENTO.

L'apposito modulo con il resoconto dettagliato di tutte le operazioni effettuate è conservato nella cartella personale .

L'ospite, qualora se ne presentasse la necessità, può telefonare, senza alcuna difficoltà, nel locale ufficio protetto da interferenze esterne.

La posta in arrivo e in partenza degli ospiti che occasionalmente arriva al Centro, è gestita dal Responsabile di struttura della Cooperativa e consegnata, tempestivamente ai destinatari.

Le emergenze di tipo clinico, organizzativo, e tecnologico che si possono presentare al Centro Diurno sono regolate da apposite procedure previste dal percorso per l'accREDITAMENTO.

Art. 5 - MODALITA' DI AMMISSIONE E DI DIMISSIONE

Le modalità per l'inserimento della persona nel Centro Diurno Anziani sono concordate con l'ospite, con i familiari e/o rappresentanti legali ed è lasciata la massima libertà sui tempi e modi, allo scopo di consentire un positivo adattamento al nuovo ambiente.

Per l'inserimento viene consegnata ai familiari una comunicazione scritta con le indicazioni del funzionamento del Centro (allegato B) .

Al momento dell'ingresso viene firmata dall'ospite o dai suoi familiari o dai rappresentanti legali l'impegnativa al pagamento della retta.

All'ammissione viene aperta una cartella per ogni ospite.

In prossimità della scadenza del termine di inserimento, l'UVM, su richiesta dell'interessato o di chi ne fa le veci, provvede ad una nuova valutazione.

Nel caso in cui l'ospite decida di rinunciare all'inserimento per diretta volontà, l'interessato o chi per lui deve fare una rinuncia scritta all'Assistente Sociale di riferimento.

La dimissione dal Centro avviene nei seguenti casi:

La dimissione dell'ospite avviene per scadenza indicate Progetto Assistenziale Personalizzato, per decesso , per diretta volontà dell'interessato o da chi ne esercita la tutela.

La dimissione viene concordata con l'UVM nei casi sotto elencati, coinvolgendo nella decisione l'interessato, i suoi familiari e/o rappresentanti legali:

- a) per manifesta grave e perdurante incompatibilità dell'ospite e dei suoi familiari con l'ambiente del Centro e con gli altri ospiti
- b) nel caso l'U.V.M. valuti che, per le condizioni socio sanitarie, di contesto e relazionali, il Centro Diurno non risponda alle reali esigenze dell'anziano ed è necessario trasferirlo in altra struttura
- c) nei casi di variazione dello stato di salute dell'ospite , che determini la necessità di una diversa tipologia di progetto.

Se, per motivazioni personali, un ospite vuole anticipare la dimissione deve firmare una liberatoria direttamente al Centro Diurno, con contestuale comunicazione al Servizio Sociale territoriale da parte di struttura.

Art. 6 – DOCUMENTAZIONE

All'interno del Centro Diurno sono utilizzati i seguenti documenti:

1) cartella personale che comprende:

- scheda personale con le generalità, dati amministrativi, persona di riferimento, assistente sociale competente per territorio, copia impegnativa al pagamento della retta;
- scheda sanitaria con anamnesi, nominativo e relazione del Medico Curante, terapia, documentazione diagnostica ed analisi chimico-cliniche, visite specialistiche e ricoveri ospedalieri, schede PAP , PAI ;

2) diario giornaliero: annotazione dei servizi svolti, secondo le varie mansioni, durante il turno di lavoro, con indicazione delle consegne per il turno successivo;

3) registro delle presenze degli ospiti;

4) registro delle terapie e diario infermieristico conservato presso l'infermeria, riportante gli interventi effettuati e le informazioni utili dal punto di vista assistenziale a cura del personale infermieristico.

Art.7 - PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO.

Il piano assistenziale personalizzato (PAI) viene redatto entro 45 giorni dall'inserimento, ed è predisposto in base alle indicazioni dell'UVM.

Partecipano alla stesura del PAI:

- un operatore del Servizio Sociale (Referente/Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto del Centro Diurno e/o Assistente Sociale);
- il Responsabile Tecnico della Cooperativa ;
- il Responsabile del Centro della Cooperativa ;
- gli operatori del Centro;
- l'interessato e/o familiare e/o legale rappresentante.

Sulla base della valutazione complessiva dell'anziano, viene elaborato un piano assistenziale per ogni persona (PAI), che individua:

- gli obiettivi specifici di intervento;
- le prestazioni;
- i tempi indicativi di realizzazione;
- la frequenza e la titolarità degli interventi, secondo le necessità di ordine sanitario, assistenziale e psicosociale.

In questa fase viene effettuata l'analisi dei bisogni relazionali con la partecipazione degli ospiti e dei familiari e/o rappresentanti legali e viene individuato l'operatore del riferimento.

Il PAI viene verificato periodicamente per un'analisi dei risultati ottenuti attraverso strategie operative messe in atto, con lo scopo di effettuare opportune modifiche al percorso assistenziale.

Le verifiche del progetto sono partecipate e discusse con l'ospite o chi ne esercita la pubblica tutela.

Art. 8 – PERSONALE

Personale della Società della Salute

Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto e Referente di struttura.

La Società della Salute nomina un Direttore dell'esecuzione del contratto di appalto che esercita anche la funzione di Referente di struttura con i seguenti compiti:

- ammissioni e dimissioni;
- verifica del corretto funzionamento dei servizi;
- cura dei rapporti con i servizi territoriali della Società della Salute, con le amministrazioni comunali, con i familiari e/ rappresentanti legali;
- partecipa alla stesura dei PAI;
- agevola la comunicazione con i familiari e con l'esterno;
- trasmette agli uffici amministrativi della Società della Salute il movimento ospiti del Centro Diurno.

Personale della Cooperativa

Tutto il personale operante nel Centro Diurno è fornito da una Consorzio di Cooperative Sociali che, sulla base di una gara di appalto, gestisce il Centro attraverso operatori con un mansionario rispondente alla propria qualifica professionale:

- Coordinatore tecnico;

- Responsabile interno della struttura;
- Operatore addetto all'Assistenza di base e alla persona;
- Infermiere professionale;
- Terapista della Riabilitazione;
- Animatore;
- Personale addetto ai servizi generali.

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

Tutto il personale rispetta la copertura oraria dichiarata con firma e/o uso del budget ed è facilmente identificabile tramite tesserino di riconoscimento.

Gli operatori hanno a disposizione uno spazio con armadietti personali chiusi a chiave, dove riporre i propri oggetti ed abiti durante il turno di lavoro.

L'aggiudicatario assicura la formazione e l'aggiornamento degli operatori, attraverso la programmazione annuale, al fine di promuovere la qualità ed efficacia degli interventi e del servizio.

Art. 9 – RETTA

La retta del Centro Diurno è costituita da una quota sociale e da una quota sanitaria che viene corrisposta in caso di comprovata non autosufficienza.

La quota sociale è a carico dell'ospite e/o rappresentanti legali ed è stabilita, con apposito atto, dall'Assemblea della Società della Salute.

La compartecipazione del cittadino viene determinata in base alla valutazione sociale e secondo il calcolo ISEE.

Al variare della situazione reddituale dell'ospite la retta viene rideterminata.

L'importo giornaliero della quota sanitaria individuale è stabilito dalla Regione Toscana ed è a totale carico della Società della Salute.

La quota sociale e sanitaria comprende la fruizione di tutte le prestazioni sopra descritte compreso il trasporto da e per il Centro.

Art.10 CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di brevi assenze

- per motivi familiari non superiori a sette giorni;
- per soggiorni climatici non superiori a quindici giorni;
- per ricoveri ospedalieri non superiori a quindici giorni;

è assicurato il mantenimento del posto che non deve essere occupato da altra persona durante il periodo di assenza.

Per detti periodi la quota parte sanitaria per anziani non autosufficienti non viene corrisposta.

Per i periodi di cui sopra l'interessato corrisponde alla SdS il 70% della quota sociale che costituisce il costo per il mantenimento del posto.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico del bilancio di parte sociale Comuni/ Società della Salute, se la persona è inserita a totale carico dell'ente.

La quota di mantenimento del posto è a totale carico della persona se il suo contributo al pagamento della retta è superiore al 70%.

Quando la persona è inserita con quota a suo carico inferiore al 70%, la persona continua a versare la sua quota, mentre la differenza, a completamento della quota di mantenimento del posto, è a carico del bilancio di parte sociale Comune/Società della Salute.

Art. 11 - USO DEI LOCALI

I locali sono destinati in via prioritaria agli ospiti del Centro.

Gli ospiti possono liberamente ed autonomamente usufruire degli spazi e delle attrezzature loro destinate, fatte salve le limitazioni imposte dalle regole della civile convivenza nonché da ragioni di ordine tecnico ed organizzativo.

Gli ospiti hanno accessibilità a tutti i locali ed a tutti gli spazi esterni, alcuni dei quali indicati da apposita segnaletica leggibile a distanza, di facile comprensione e protetta da manomissioni.

E' facilitata e promossa la personalizzazione degli ambienti di vita.

Il Centro Diurno garantisce il riposo pomeridiano degli ospiti in locali adeguatamente arredati con poltrone relax.

Esiste nella struttura una piccola libreria che è aggiornata periodicamente ed alla quale gli ospiti hanno libero accesso.

Nei locali del Centro Diurno sono presenti attrezzature e materiali per le attività ludico - ricreative e per le attività di animazione e di socializzazione.

Il Centro ha anche l'obiettivo di facilitare e favorire i rapporti con i familiari e la rete amicale, adottando comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza ed alla dignità della persona.

I comportamenti degli ospiti e del personale sono orientati ad applicare buone pratiche per limitare il più possibile i rumori molesti.

Art. 12 - RAPPORTI COL VOLONTARIATO

La Società della Salute promuove e favorisce l'apporto del volontariato, di singoli o associazioni nelle attività socio assistenziali in favore degli ospiti.

La presenza del volontariato all'interno dei servizi viene definita e concordata, di volta in volta, con l'Ente appaltante attraverso la presentazione di progetti o azioni programmate.

I rapporti con il volontariato, enti ed associazioni del territorio sono curati dall'animatore in collaborazione con la Responsabile della Cooperativa e con la supervisione del Coordinatore Tecnico.

La struttura svolge in sinergia con la rete dei servizi attività ricreative con il coinvolgimento e la partecipazione della comunità locale.

La struttura è aperta a tutti i cittadini nel rispetto del presente regolamento, previo semplice avviso alla direzione.

I rapporti con il volontariato sono regolati da apposita procedura.

ART. 13 RECLAMO

La Società della Salute cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni della persona /familiari/legali rappresentanti in via informale e colloquiale; qualora non sia possibile si chiede che venga compilato il modulo per il reclamo allegato al presente regolamento (allegato A).

La modalità di presentazione del reclamo:

A chi al Punto Insieme o all'Assistente Sociale di riferimento per ciò che riguarda l'andamento del progetto personalizzato; al Direttore dell'esecuzione del contratto per quanto riguarda i servizi del Centro.

Come in forma scritta per posta, per consegna diretta, tramite posta elettronica e fax, con o senza utilizzo del modulo a ciò predisposto

Cosa descrizione del problema

Il modulo per il reclamo è presente nel Centro in un apposito contenitore e il reclamo può essere lasciato nella cassetta disponibile nella stanza adibita ad ufficio oppure può essere ricevuto anche dagli operatori del Centro.

I reclami sono gestiti secondo la procedura dell'Azienda USL 3 di Pistoia derivante dal regolamento aziendale "Pubblica tutela" delibera del Direttore Generale 24/01/08 .

Art 14.TUTELA DELLA PRIVACY

Tutta la documentazione sociale e sanitaria relativa alla situazione di ciascun anziano è conservata all'interno di uno schedario chiuso a chiave a cui possono accedere solo gli operatori interessati.

Agli ospiti, se richiesto, sono garantite soluzioni personalizzate finalizzate alla custodia dei propri oggetti e degli abiti.

Sono adottate procedure e comportamenti atti a garantire la tutela del diritto alla riservatezza e alla dignità della persona durante la sua permanenza al Centro Diurno.

Art. 15 - NORMA FINALE E DI RINVIO

Il presente Regolamento interno è distribuito agli ospiti e ai loro familiari e/o rappresentanti legali e ne viene documentata l'avvenuta consegna su apposito modulo firmato dal ricevente.

Il regolamento interno è esposto in bacheca al Centro Diurno.

Per quanto non previsto dal presente Regolamento, si rinvia alla normativa generale esistente in materia socio sanitaria.

La revisione del presente regolamento è prevista ogni tre anni.

Il Modulo per il Reclamo

ALLEGATO A



U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche
U.R.P. - Ufficio Relazione con il Pubblico - Num Verde 800861213
Viale Matteotti, 19 - 51100 Pistoia ☎ 0573 352774 - 352778 📠 0573 353629
ORARIO: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 - martedì e giovedì anche 15,00 -18,00

Il/la sottoscritto/a _____ residente a _____
Via _____ tel. _____ e-mail _____
desidera segnalare: *(specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile)*

chiede all'Azienda di: _____

Sono stato protagonista di quanto segnalato.

il/la sottoscritto/a, DICHIARA, ai sensi del D.Lgs. 196/03, di dare il proprio consenso al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili riferiti al procedimento attivato, necessari per l'espletamento dell'istruttoria nonché per l'eventuale richiesta di riesame: alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

Data _____ Firma _____

Segnalo per conto di: _____ residente a _____ via _____

Il/la sottoscritto/a _____ delega il/la Sig./ra _____

a presentare l'istanza, nonché a ricevere copia della risposta in sua vece ed acconsente al trattamento di tutti i propri dati personali e/o sensibili necessari per l'espletamento dell'istruttoria riferiti al procedimento attivato nonché per l'eventuale richiesta di riesame alla Commissione Mista Conciliativa per gli aspetti organizzativi e relazionali, nonché al Difensore Civico per gli aspetti tecnico-professionali.

N.B.: deve essere allegata copia del documento di riconoscimento del delegante.

Data _____ Firma _____

Il presente modulo può essere:	Restituito direttamente alla struttura in cui è stato ritirato oppure all'U.R.P.	Inviato per fax allo: 0573/353629 inviato per e-mail a: urp@usl3.toscana.it	Inviato per posta a: U.O. Assicurazione Qualità e Relazioni Pubbliche Via Pertini, 708 51100 PISTOI	Compilato on-line sul sito: www.usl3.toscana.it
---------------------------------------	--	--	---	--

Parte riservata all'Ufficio: (R) RECLAMO (S) SEGNALAZIONE (PC) PRESA IN CARICO (E) ENCOMIO

Per ospiti del Centro Diurno, parenti e/o conoscenti

Oggetto: Indicazioni ingresso al Centro Diurno

Per il buon funzionamento del Centro vi ricordiamo che è indispensabile rispettare alcune regole, sia al momento dell'ingresso dell'ospite che durante la sua permanenza al Centro.

8. E' necessario avere dal Medico Curante l'elenco completo dei farmaci, sia quelli da assumere durante l'orario di frequenza al Centro che quelli somministrati a domicilio e le eventuali allergie e fargli fare la richiesta di assistenza infermieristica domiciliare
9. Ricordarsi di rifornire il Centro dei farmaci mancanti e dei pannoloni (se in uso).
10. Portare un cambio completo da tenere al Centro; vestirsi con indumenti e calzature comode e non troppo aderenti .
11. Apporre un segno di riconoscimento su cappotti, giacche, ecc.
12. Lasciare numeri telefonici, anche del cellulare, di familiari di riferimento da usare in caso di urgenza.
13. Comunicare al Centro ogni cambiamento, ogni problema che riguarda l'ospite. A loro volta gli operatori aggiorneranno i familiari.
14. Il servizio di trasporto è effettuato dalle Associazioni di Volontariato. In caso di assenza avvisare preventivamente l'Associazione .

Cordiali saluti