

DOPO DI NOI A PISA - ONLUS
FONDAZIONE



CARTA DEI SERVIZI

della Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili

Situata in San Giuliano Terme (PI), Loc. Carraia, Via F. Giovannini, 15, di proprietà della Fondazione *Dopo di Noi a Pisa ONLUS* (in appresso Fondazione), ente strumentale della *Fondazione Pisa* originata dalla L. 218/90 e sottoposta all'ordinamento di settore di cui al D.lgs 153/99 (in appresso Fondatore).

La Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili, è inserita nel Centro polifunzionale che, con le sue strutture organizzative, le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le prestazioni che fornisce, rappresenta occasione ed opportunità di accoglienza e di conoscenza per tutti coloro che, affetti da particolari riconosciute disabilità, vi si rivolgono fiduciosi di trovarvi adeguato sostegno, vicinanza e rispetto. L'obiettivo della Fondazione è quello di offrire qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità, l'umanità di tutti coloro che a vario titolo operano nel Centro a favore della persona disabile, intesa come unica ed irripetibile, e della sua famiglia, per garantire ad ognuno un progetto esistenziale.

I programmi del Centro intendono offrire un contributo allo sviluppo di iniziative che si collocano all'interno della filosofia del "durante noi" e del "dopo di noi", come definita dagli indirizzi nazionali e regionali.

INDICE

1. Presentazione
2. Organizzazione
3. Organizzazione Interna per la Struttura semiresidenziale per persone disabili
 - 3.1 Il personale
 - 3.2 Ammissioni
 - 3.3 Documentazione da presentare
 - 3.4 Attività
 - 3.5 Attività collaterali
 - 3.6 Servizi complementari
 - 3.7 Dimissioni
4. Norme generali del servizio
 - 4.1 Supporto amministrativo
 - 4.2 Meccanismi di tutela e di verifica
 - 4.3 Tutela della persona e trattamento dei dati personali (L.196/2003)
 - 4.4 Ufficio relazioni con il pubblico
 - 4.5 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo
 - 4.6 Standard di qualità
 - 4.7 Gestione del rischio clinico
 - 4.8 Aspetti relazionali
 - 4.9 Aspetti alberghieri e comfort
 - 4.10 Struttura logistica
 - 4.11 Organismi di partecipazione
 - 4.12 Informazioni generali

1.PRESENTAZIONE

La Fondazione *Dopo di Noi a Pisa ONLUS*, che ha sede legale a Pisa, Via Toselli,29 è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 a 7 membri nominati dal Fondatore che provvede altresì alla nomina del Presidente e del Vice Presidente.

Il Consiglio, per la gestione della Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili, nomina un Consigliere Delegato, al quale sono attribuite funzioni di direzione tecnico amministrativa da esercitare nel rispetto delle deleghe e degli indirizzi assegnati dal Consiglio di Amministrazione.

2. ORGANIZZAZIONE

La Struttura semiresidenziale per persone disabili ha come finalità la socializzazione, la riabilitazione e la reintegrazione sociale di soggetti di entrambi i sessi. E' prevista l'articolazione in 3 strutture con capienza massima di 20 persone ciascuna, alle quali possono accedere anche gli ospiti delle strutture residenziali interne.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili è di norma funzionante dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

3. ORGANIZZAZIONE INTERNA PER LA STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE PER PERSONE DISABILI

3.1 Il personale

Il Presidente e/o il Consigliere Delegato Responsabili della Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili sono in possesso dei requisiti di cui all'art.6 del D.P.G.R. 26 marzo 2008, n.15/R; si avvalgono della collaborazione dell'équipe multidisciplinare messa a disposizione dal soggetto gestore scelto dalla Fondazione; per ogni servizio viene individuato un collaboratore in possesso dei requisiti di cui all'art.6 del D.P.G.R. 26 marzo L'organizzazione della Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra i vari membri dell'équipe con tutto il personale che direttamente lavora con gli ospiti. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni tramite comunicazioni verbali e con relazioni scritte, attraverso soprattutto riunioni in cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee operative individualizzate per ciascun ospite.

3.2 Ammissioni

La Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili persegue le seguenti finalità in attuazione dei principi contenuti nella legislazione nazionale e regionale.

Le modalità di accesso alla Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili saranno regolate dagli accordi tra la Fondazione, l'A.S.L. e la Società della Salute di residenza dell'ospite; le modalità potranno prevedere anche accessi di tipo privato.

3.3 Documentazione da presentare

E' richiesta, per avere sufficienti notizie dell'ospite, una relazione da parte dei Servizi Socio Sanitari Territoriali riguardanti gli aspetti sociali e psicologici al fine di elaborare il P.A.I. (Programma Assistenziale Individuale). Dopo una osservazione del caso in esame e un incontro con gli Enti

preposti, viene valutata l'idoneità all'inserimento da parte dell'équipe della Struttura Semiresidenziale per Persone Disabili, che informa i servizi della ASL e SDS tramite relativa documentazione.

La normale prassi per l'accoglienza prevede l'acquisizione dei seguenti documenti in fotocopia:

- Documento di riconoscimento
- tre foto recenti formato tessera
- Certificato di vaccinazione
- Certificato di assenza di malattie in atto
- Attestato di invalidità
- Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) firmato A.S.L. competente
- verrà valutata di volta in volta l'eventuale necessità di acquisizione di precedente documentazione sanitaria;
- Certificato di idoneità sanitaria all'inserimento in comunità
- L'ospite o il legale rappresentante inoltre dovranno dichiarare di avere riconosciuto quanto stabilito secondo la legge 5.2.1992 n. 104.
- L'ospite o il legale rappresentante inoltre dovranno dichiarare se in possesso o meno di Indennità di accompagnamento ai fini della partecipazione alla retta (secondo D.R.T. 776/2008).
- Corredo personale (se necessario per le attività).

All'ospite o al legale rappresentante inoltre viene consegnata la seguente documentazione:

- Foglio di Accoglienza/Brochure
- Regolamento Interno della Struttura semiresidenziale per persone disabili
- Carta dei Servizi della Struttura semiresidenziale per persone disabili
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy (da firmare)
- Modulo di consenso informato per ogni tipo di prestazione da effettuare (da firmare)

La Struttura semiresidenziale per persone disabili garantisce i seguenti servizi:

- utilizzo degli spazi comunitari;
- pulizia ed igiene di tutti gli ambienti;
- manutenzione;
- pranzo e merenda;
- interventi educativo-riabilitativi;
- cura dei rapporti con la famiglia o legale rappresentante;
- cura di eventuali inserimenti lavorativi in collaborazione con i servizi territoriali;
- interventi per favorire la socializzazione.

In caso di urgenza- emergenza, salvo manovre salvavita, vengono utilizzati i servizi pubblici territoriali.

La qualità e la sicurezza delle cure è assicurata implementando tutte le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

Sono previste attività ricreative ed è sviluppato il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza. Il personale è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con le famiglie o legale rappresentante un linguaggio semplice e comprensibile anche per i “non addetti ai lavori”; in caso di difficoltà a comprendere, i familiari o legale rappresentante potranno richiedere il sostegno di una persona di loro fiducia; tutti i colloqui avverranno sempre nel più rigoroso rispetto della privacy.

3.4 Attività

- gruppi terapeutici di dinamica;
- attività psicomotoria;
- attività motoria;
- terapia occupazionale (découpage, giardinaggio, gesso, mosaico, cuoio);
- attività musicale;
- laboratorio teatrale;
- laboratorio di informatica;
- attività volte a conseguire l'autonomia personale;
- riabilitazione sociale e attività di socializzazione.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili si avvale inoltre di tutte quelle attività "accessorie" descritte nella presentazione della Struttura.

3.5 Attività collaterali

Vengono organizzate annualmente attività con progetti specifici (teatro, musicoterapia, ecc.). La Struttura semiresidenziale per persone disabili, tenuto conto delle esigenze individuali degli ospiti, garantisce l'accesso all'orientamento, alla riqualificazione professionale degli stessi, secondo le normative nazionali e regionali ai fini del possibile inserimento nell'attività lavorativa anche in forma di cooperativa.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili svolge attività culturali e ricreative al fine di permettere agli ospiti e al personale di vivere in un ambiente più possibile aperto e socializzante. La Struttura semiresidenziale per persone disabili è aperta a gruppi per incontri sportivi e ricreativi a favore degli ospiti. Collabora con le istituzioni del territorio per inserimenti lavorativi terapeutici. Offre ospitalità a gruppi vari per incontri di studio e di preghiera. Organizza concerti vocali e musicali ed attività ricreative a vantaggio degli ospiti.

Sarà favorita la creazione di organismi con la partecipazione di associazioni di volontariato per migliorare i programmi di socializzazione degli ospiti.

E' altresì prevista la creazione di un apposito organismo di rappresentanza dei familiari con la funzione di favorire una proficua collaborazione per l'attuazione del P.A.I. dell'ospite.

3.6 Servizi complementari

- SERVIZIO RELIGIOSO

Ai fedeli cattolici viene assicurata l'assistenza religiosa tramite un sacerdote indicato dal Vicariato per la Pastorale Sanitaria della Arcidiocesi di Pisa; a coloro che aderiscono ad altre confessioni viene garantita la possibilità di essere seguiti da ministri della loro confessione.

- PICCOLO RISTORO

E' disponibile nella zona d'ingresso un bar, mentre nell'area ristoro comune c'è un distributore di acqua e di bevande calde. Per gli ospiti la distribuzione è gestita dagli educatori. Gli ospiti possono avere uno spuntino tra i pasti, gestito dagli educatori.

- TELEFONO

Le telefonate in entrata ed in uscita sono disciplinate dall'educatore di riferimento e gestite dall'operatore incaricato in turno, secondo quanto stabilito dalla Fondazione.

- PARCHEGGIO

La Struttura semiresidenziale per persone disabili è dotata di parcheggi interni.

3.3 Dimissioni

La dimissione dell'ospite può avvenire in seguito a:

- termine del percorso riabilitativo per raggiungimento degli obiettivi prefissati dal P.A.I.
- dimissione volontaria richiesta dall'ospite o dal legale rappresentante
- trasferimento dell'ospite in altra struttura individuata dal servizio territoriale competente, per proseguimento dell'intervento
- per incompatibilità con l'ambiente della Struttura semiresidenziale per persone disabili
- per gravi problematiche di gestione comportamentale in ambito della Struttura semiresidenziale per persone disabili
- per assenze ingiustificate.

In ogni caso, le modalità della dimissione avvengono, a meno di esigenze particolari individuali, sempre concordate con l'équipe competente per territorio dell'ospite e con il coinvolgimento del legale rappresentante.

4. NORME GENERALI DEL SERVIZIO

4.1 Supporto amministrativo

A disposizione dell'utente è presente personale amministrativo all'uopo predisposto, tel. amministrazione 050 /8753534/6.

4.2 Meccanismi di tutela e di verifica

La Struttura semiresidenziale per persone disabili si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in conformità alle leggi e regolamenti vigenti in materia. La Struttura semiresidenziale per persone disabili riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse, avvalendosi anche della collaborazione degli ospiti e del legale rappresentante. La Struttura semiresidenziale per persone disabili garantisce la tutela nei confronti dell'ospite dei servizi anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per il legale rappresentante di sporgere reclamo a seguito del disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. L'ospite o il legale rappresentante, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e responsabilità del personale in servizio, od anche della Struttura semiresidenziale per persone disabili, potrà sporgere reclamo utilizzando apposito modulo. Non saranno esaminate le segnalazioni anonime. Per facilitare la comunicazione tra legale rappresentante e la Struttura semiresidenziale per persone disabili è stata attivata una procedura che prevede che venga raccolto anche il reclamo verbale o telefonico. In caso di segnalazioni che si presentino di prevedibile, univoca e certa definizione l'operatore può fornire immediata risposta all'ospite, altrimenti invia la segnalazione all'ufficio preposto della Struttura semiresidenziale per persone disabili che provvederà a fornire lettera di risposta all'ospite dopo aver provveduto alle opportune ricerche informative/verifiche/audit.

4.3 Tutela della persona e trattamento dei dati personali (l.196/2003)

La raccolta e l'elaborazione dei dati personali e tutela della privacy fornite, ai sensi delle vigenti normative, al momento della accettazione, sono gestiti nel rispetto della Legge 196/2003 e comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale e della tutela del diritto alla riservatezza. Sarà assicurata la massima riservatezza nei colloqui e durante le procedure socio assistenziali; non saranno inoltre fornite informazioni a persone che non siano state autorizzate dal legale rappresentante dell'ospite.

4.4 Ufficio relazioni con il pubblico

I rapporti con gli ospiti ed il legale rappresentante sono tenuti dal personale apposito. Per la Struttura semiresidenziale per persone disabili occorre contattare il personale al numero telefonico: 050/8753532 nelle ore di apertura (dalle 09.00 alle 17.00 dal lunedì al venerdì). Per tutte le informazioni il servizio è attivo dalle ore 8.30 alle ore 17.00 dei giorni feriali.

Il servizio telefonico, per urgenze, è comunque in funzione 24 ore su 24.

Al legale rappresentante che si avvicina a questo servizio viene offerta, oltre alle informazioni, la possibilità di esprimere il proprio giudizio, e formulare suggerimenti e inoltrare reclami.

Il personale, a tal fine individuato, si incontra con il legale rappresentante sia su richiesta dello stesso per avere tutte le informazioni che attengono ai principi di ordine legislativo o socio assistenziale, sia per iniziativa dell'operatore e/o su indicazione dell'équipe nei casi in cui si renda necessario uno spazio di riflessione sul ruolo familiare/tutoriale ed il rapporto con l'operatore, i familiari o con il contesto sociale.

Numeri telefonici utili: Centralino tel. 050/875351 Coordinatore tel. 050/8753532 Struttura semiresidenziale per persone disabili tel. 050/875351.

4.5 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

La Struttura semiresidenziale per persone disabili, annualmente, provvede con apposita relazione del Responsabile della Struttura semiresidenziale per persone disabili, a sottolineare gli obiettivi raggiunti, le disfunzioni verificatesi ed i suggerimenti per adeguare la Struttura semiresidenziale per persone disabili e l'organizzazione del personale alle esigenze di una efficace attività in favore degli ospiti, nonché un aggiornamento del programma della attività.

4.6 Standard di qualità

La Struttura semiresidenziale per persone disabili si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in conformità con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia. La Struttura semiresidenziale per persone disabili si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi. A tal fine il Legale Rappresentante ha provveduto alla nomina di un Responsabile della Qualità.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili è dotato di un Manuale di Qualità dove viene dettagliatamente spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili individua come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli ospiti e del legale rappresentante e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro.

Vengono individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- L'Indice di soddisfazione degli ospiti e del legale rappresentante
- L'Indice di soddisfazione degli operatori (clima interno)

La Struttura semiresidenziale per persone disabili provvede a rendere pubblica la verifica dell'attuazione degli standard, attraverso la relazione annuale dei risultati conseguiti, che viene consegnata agli ospiti e/o al legale rappresentante. In questa relazione, vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere, per il miglioramento della qualità, in relazione ai risultati ottenuti.

La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia agli ospiti o al legale rappresentante, al Dipartimento della Funzione Pubblica e alla Azienda Sanitaria e SDS competenti.

4.7 Gestione del rischio clinico

La gestione del rischio clinico è un processo che mira ad un miglioramento continuo della pratica clinica attraverso modalità organizzative in grado di individuare e tenere sotto controllo i rischi, di ridurre al minimo il verificarsi degli errori e di garantire la sicurezza degli ospiti, per quanto possibile, in tutte le fasi dei percorsi assistenziali. Il processo di gestione del rischio clinico non è finalizzato all'individuazione di colpevoli ma alla necessità di analizzare gli errori per impedire che si ripetano.

4.8 Aspetti relazionali

1. Per facilitare la possibilità della identificazione del personale da parte degli ospiti, gli operatori indossano una divisa; i diversi colori della divisa permettono l'identificazione di differenti qualifiche, comunque rilevabili anche dal cartellino di riconoscimento con foto di ciascun operatore o dal nome apposto sulla divisa stessa.

2. Coerentemente con quelli che possono essere considerati i valori fondanti della Struttura semiresidenziale per persone disabili, l'approccio che viene seguito dai professionisti che operano all'interno della Fondazione si caratterizza e si qualifica per due tratti distintivi:

- a) l'atteggiamento del *prendersi cura* piuttosto che *curare*, con lo spirito del rispetto dei diritti degli ospiti;
- b) la priorità che viene data alla dimensione relazionale dell'individuo.

3. Le figure familiari sono coinvolte nel percorso diagnostico-riabilitativo assistenziale.

4.9 Aspetti alberghieri e comfort

Il servizio ristorazione è appaltato ad una ditta esterna. Il menù è stabilito preliminarmente ai cambi di stagione, ogni giorno sono previste minimo due alternative tra le quali si può scegliere quella di proprio gusto, in caso di necessità particolari è possibile far preparare diete speciali, anche nel rispetto delle usanze e delle regole imposte delle varie religioni.

4.10 Struttura logistica

La Struttura semiresidenziale per persone disabili è impegnata a fornire indicazioni ed implementare la cartellonistica e le segnalazioni esistenti per migliorare ed agevolare l'accesso alla Struttura semiresidenziale per persone disabili dall'esterno, ma anche per favorire la mobilità interna.

4.11 Organismi di partecipazione

La Fondazione si impegna a creare un adeguato sistema di rapporto con i servizi assistenziali territoriali e favorisce la partecipazione dei familiari garantendo le azioni necessarie alla costituzione di un organismo di rappresentanza delle persone ospitate, delle loro famiglie o di chi ne esercita la tutela giuridica.

4.12 Informazioni generali

Documentazione sanitaria: oltre agli accertamenti diagnostici di ingresso verrà valutata la necessità a meno di acquisire anche eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri e accertamenti clinico strumentali eseguiti precedentemente.

Effetti personali: sono considerati tali borsa/zaino, il vestiario, piccoli oggetti di valore ed eventuale denaro personale; questi ultimi verranno consegnati all'operatore individuato che provvederà a conservarli nel fondo individuale dell'ospite fino a fine giornata.

La Struttura semiresidenziale per persone disabili non risponde di perdite o di furti che, in un luogo affollato comunitario, sono purtroppo possibili.

E' **assolutamente vietato fumare** all'interno della Struttura semiresidenziale per persone disabili, questo oltre che per disposizione di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Il fumo è consentito negli spazi esterni (con attenzione a non gettare le cicche per terra, ma negli appositi contenitori sono collocati all'esterno della struttura).

I pasti vengono distribuiti orientativamente e nel rispetto delle attività (compatibilmente alle esigenze degli ospiti) ai seguenti orari:

12.30 pranzo

15.30/ 16.00 merenda

E' possibile effettuare una scelta del menù giornaliero con l'educatore di riferimento, mentre non è consentito consumare cibi personali se non preventivamente concordati.

La pulizia degli ambienti viene effettuata dal personale dedicato, tuttavia gli ospiti sono anch'essi coinvolti in alcune piccole mansioni di riordino a fine attività.

Silenzio e tranquillità: per non arrecare disturbo agli altri ospiti preghiamo di evitare il più possibile i rumori e di parlare a voce bassa.

Servizio Assistenza sociale: la Struttura semiresidenziale per persone disabili garantisce un servizio di assistenza sociale a disposizione di tutti i familiari per colloqui individuali e incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. Mantiene rapporti con eventuali curatori o tutori legali dell'ospite. E' disponibile per fornire informazioni riguardanti le norme e provvedimenti legislativi a favore degli ospiti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio assistenziale.

Come si raggiunge

La Struttura semiresidenziale per persone disabili si trova in località Carraia, nel Comune di San Giuliano Terme, in provincia di Pisa (Toscana), in via F.Giovannini, 15.

Autostrada

Si consiglia l'uscita Pisa Centro dell'autostrada A12 Genova-Rosignano. Una volta oltrepassato il casello, proseguire sulla strada di grande comunicazione FI-PI-LI sino all'uscita Pisa Nord-Est. Da qui seguire le indicazioni per il CNR, prima del quale si trova la **Struttura semiresidenziale per persone disabili**.

Autobus

La zona è servita dalla Linea Alta Mobilità (LAM) VERDE della Compagnia Pisana Trasporti SpA. Si suggerisce la fermata Garibaldi V1 o Pratale-Parceggio, entrambi distanti 5 minuti a piedi. Per orari consultare il sito [LAM Verde - Compagnia Pisana Trasporti](#).

Treno

La stazione ferroviaria di Pisa Centrale è situata sulla dorsale tirrenica Torino-Roma-Napoli. E' inoltre collegata direttamente con Firenze. Sono quindi numerosi i treni che vi fermano ogni giorno. Per orario treni e prenotazioni consultare il sito [Trenitalia](#).

Aereo

Per chi avesse necessità di raggiungere Pisa a mezzo aereo, l'Aeroporto "G. Galilei" effettua collegamenti nazionali ed internazionali con le principali compagnie aeree. Per orario voli e prenotazioni consultare il sito [Pisa International Airport](#).

Rev. 00 del 11.11.16