

CARTA DEI SERVIZI

della Comunità Alloggio Protetta (CAP)

La Comunità Alloggio Protetta (CAP), di proprietà della Fondazione *Dopo di Noi a Pisa ONLUS* (in appresso Fondazione), è ente strumentale della *Fondazione Pisa* (Fondatore) ed è originata dalla L. 218/90 e sottoposta all'ordinamento di settore di cui al D.lgs 153/99 (in appresso Fondatore). Il Centro consta di n. 2 CAP autorizzate con atto n. 1 del 19/01/2017 dal Dirigente del Comune di San Giuliano Terme (PI) ed in possesso dell'Accreditamento Regionale di cui alla L. R. 28/12/2009 n. 82 e successive.

La CAP è inserita nel Centro polifunzionale "Le Vele" 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 conoscenza per le persone con disabilità che 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 con disabilità coinvolgendo la sua famiglia, ove presente, e garantire un progetto di vita personalizzato.

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.

La "Carta dei Servizi" viene redatta al fine di rendere visibili e trasparenti gli impegni che la CAP si assume nei confronti dei propri ospiti nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di autodeterminazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

FONDAZIONE DOPO DI NOI A PISA ONLUS

Via Ferruccio Giovannini, 15 - Località Carraia - 56017 San Giuliano Terme (PI)
Tel. 050 875351 Fax 050 875 3590 Email: info@dopodinoipisa.org Pec: segreteria@pec.dopodinoipisa.org
C.F. 93072480507 - P.I. 02248690501

INDICE

1. Presentazione
2. Organizzazione
3. Organizzazione Interna
 - 3.1 Il personale
 - 3.2 Ammissioni
 - 3.3 Documentazione da presentare
 - 3.4 Prestazioni
 - 3.5 Altre attività
 - 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 GDPR, *General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679*
 - 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 alberghieri e comfort
 - 4.9 Struttura logistica
 - 4.10 Organismi di partecipazione
 - 4.11 Informazioni generali

1.PRESENTAZIONE

La Fondazione *Dopo di Noi a Pisa ONLUS*, che ha sede legale e operativa a San Giuliano Terme (PI), in Via Ferruccio Giovannini n.15, 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.

Consiglio di Amministrazione

Presidente	Dr. Roberto Cutajar
Vicepresidente	Prof. Avv. Francesco Barachini
Consigliere	Ing. Ambrogio Piu
Consigliere	Prof.ssa Rita Mariotti
Consigliere	Dr. Giovanni Gravina

Organo di Controllo

Dott. Franco Falorni

Le funzioni di Direttore del Centro socioassistenziale sono svolte dal Dr. Giovanni Gravina.

Le funzioni di Direttore Generale della Fondazione sono svolte dal Dott. Michele Passarelli Lio.

La Fondazione ha un proprio Statuto la cui Mission si può sintetizzare come di seguito:
la Fondazione non ha scopo di lucro e persegue finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale a favore di categorie deboli quali persone adulte con disabilità motorie, intellettive o relazionali allo scopo di migliorarne la qualità della vita garantendo loro un ambiente di vita accogliente, stimolante, protettivo e riabilitativo.

2. ORGANIZZAZIONE

La CAP ha come finalità la riabilitazione di tipo estensivo rivolta a persone adulte di entrambi i sessi di età compresa tra i 18 e i 65 anni con disabilità ai sensi della L. 104/92. Ciascuna CAP è dotata di 8 posti letto, di cui uno da destinarsi a soggiorni temporanei (sollevio).

3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

3.1 Il personale

Il personale è organizzato con la supervisione del Direttore, il Coordinatore, il Coordinamento infermieristico, il Supervisore Educativo e il Referente OSS, nonché di figure responsabili per l'area amministrativa e l'area tecnica.

Tale organizzazione 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 protocolli, procedure, comunicazioni verbali e attraverso riunioni in cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana (Piani di Lavoro), nonché le linee operative individualizzate per ciascun ospite.

La Fondazione, nell'ottica dell'investimento nelle proprie risorse umane, riconosce alla formazione un ruolo primario di integrazione e sviluppo delle professionalità, di motivazione del personale e di miglioramento della qualità della propria offerta. A tale scopo, la Fondazione provvede alla formazione continua dei propri operatori, ognuno per il proprio settore, mansione e livello di competenza, attraverso corsi mirati improntati al miglioramento dell'offerta dei servizi per offrire standard sempre più elevati di cura e di assistenza.

Il personale è stato sensibilizzato ad utilizzare nei colloqui con le famiglie un linguaggio semplice e comprensibile anche per i "non addetti ai lavori"; in caso di difficoltà a comprendere, il familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore potrà richiedere il sostegno di una persona di fiducia; tutti i colloqui avverranno sempre nel più rigoroso rispetto della privacy.

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 e qualifica apposta sulla divisa stessa.

3.2 Ammissioni

Le modalità di accesso alla CAP sono regolate dagli accordi tra la Fondazione, l'Azienda U.S.L. di competenza e la Società della Salute di residenza dell'ospite richiedente; le ammissioni possono prevedere anche accessi di tipo privato.

Più specificatamente, l'ammissione della PDC adulta alle residenze della FDDN è regolamentata dalla Convenzione con Az. USL Toscana N.O. e avviene previa valutazione della richiesta di inserimento da parte della PCD (se l'ingresso è privato), dei servizi sociali congiuntamente alla PDC e/o Familiari/ADS/Tutori; la richiesta deve pervenire via mail alla Coord. di Struttura completa di documento di riconoscimento della L.104/92 (requisito di ammissione), di relazioni sociali e sanitarie e di verbale della più recente UVMD, in cui si specifica se la richiesta è per ingresso temporaneo o definitivo.

La Coord. di Struttura con l'équipe (composta da Coord Inf, Resp. Edu, Psicologo, Ref. OSS) valuta la documentazione; se si ritiene che ci siano le condizioni ambientali e assistenziali idonee al benessere della persona richiedente viene fissato un incontro conoscitivo con la PDC (se possibile è sempre preferibile), la Famiglia e/o l'ADS/Tutore e l'Ass. Soc. alla presenza anche della Psichiatra di struttura (ove ci sia è auspicata la presenza di eventuale personale della struttura di provenienza); in tale sede viene definita la modalità abitativa ritenuta più idonea alla PCD (RSD o CAP).

A seguito della valutazione in vivo verrà espresso parere di ammissibilità (viene posta particolare attenzione alla autodeterminazione e all'adesione al progetto ed al mantenimento/miglioramento della QDV della PCD, valutando anche gli aspetti strutturali ed ecologici/ambientali del ns. Centro, considerando non per ultimo la QDV e tutela delle PCD che già vivono nel Centro) o meno, inviato alle parti per mail.

In caso di ammissione viene definita la data di ingresso e si dà avvio a tutte le pratiche amministrative, nonché alla richiesta formale di tutti i documenti amministrativi e non necessari (di cui al successivo punto 3.3).

Se, pur con espresso parere favorevole all'ingresso, non ci fosse posto nella modalità abitativa individuata, la richiesta verrà inserita nella lista di attesa che è concepita come di seguito: situazioni di urgenza; priorità alle PDC della zona Toscana N.O. Zona Pisana; valutazione di ammissione; ordine cronologico di richiesta. Quando si verificassero le condizioni in struttura per un nuovo inserimento, la Coord. verificherà la necessità/volontà di ingresso della PCD.

3.3 Documentazione da presentare

Per la valutazione di inserimento dell'ospite, è richiesto il verbale redatto a cura della Commissione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale Disabilità (U.V.M.D.) e una relazione da parte dei Servizi Socio Sanitari Territoriali riguardanti gli aspetti sociali e ambientali, anche al fine di elaborare il P.T.R.I. condividendolo con l'ospite e/o con il suo legale rappresentante.

Dopo una osservazione del caso in esame e un incontro con i portatori di interesse, viene valutata l'idoneità all'inserimento da parte dell'équipe informandone i servizi dell'Azienda U.S.L., i familiari/Amministratori di Sostegno/Tutori.

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

- Documento di identità (originale);
- Tessera sanitaria (originale);
- Attestazione L. 104/92;
- Attestazione Invalidità civile (se riconosciuta);
- Esito dei seguenti esami: Coprocultura, HbsAg, Anti HBsAg, Anti HBc, Anti HCV, HIV 1-2 Ab/Ag;
- Certificato MMG di vita comunitaria;
- Piano terapeutico;
- Documentazione sanitaria aggiornata e pregressa di almeno 1 anno (recapiti specialisti che lo hanno seguito);
- Eventuali prescrizioni dietetiche (per colazione/spuntino/pranzo/merenda/cena);
- Attestazione/certificazione eventuali allergie/intolleranze;
- Codice esenzione;
- Recapiti telefonici MMG;
- Decreto di nomina ADS/Tutore;
- Copia documento di identità e codice fiscale ADS/Tutore.

Quanto illustrato nella presente "Carta dei Servizi" è stato aggiornato e rivisto anche in ottemperanza alle disposizioni vigenti in materia di misure anti COVID-19; la CAP è dotata di protocolli anti-contagio in ogni ambito della propria attività. Si rimanda al più recente Protocollo in uso al momento dell'ingresso, che verrà condiviso contestualmente alla programmazione dello stesso.

Documentazione da sottoscrivere all'ingresso:

- Scrittura privata ammissione;
- Documentazione nel rispetto del DPGR – Regolamento UE 2016/679;
- Liberatoria per fotografie e riprese video;
- Informativa relativa al trattamento dei dati personali;
- Atto di delega.

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

- Carta dei Servizi della CAP;
- Regolamento Interno della CAP.

3.4 Prestazioni

Prestazioni assistenziali:

- Assistenza di base alla persona h 24;
- Assistenza infermieristica h 24;
- Psichiatra;
- Psicologo;
- Fisioterapia;
- Podologo;
- Dietista;
- Cardiologo;
- Dermatologo;
- Odontoiatra;
- Logopedista;
- Attività socio-educative;
- Attività riabilitative;
- Servizio di trasporto per attività esterne.

- Per eventuali visite e/o esami diagnostici il Centro garantisce inoltre l'accompagnamento ed il rientro in struttura;
- Garantita la presenza di un operatore in Pronto Soccorso fino all'eventuale ricovero in reparto;
- Servizio barbiere-parrucchiere settimanale (1 volta al mese incluso nella retta);

Prestazioni alberghiere:

- Il servizio di lavanolo di biancheria piana è affidato ad una ditta esterna.

Gli indumenti personali vengono gestiti all'interno della lavanderia della CAP direttamente dagli ospiti con il supporto degli operatori. Si consiglia di fornire l'ospite di indumenti resistenti ai lavaggi per evitare danneggiamenti; per i capi più delicati è opportuno che le famiglie provvedano autonomamente.

Servizio guardaroba: gli ospiti possono consegnare i loro indumenti all'ingresso in struttura e l'operatore provvederà a sistemarlo nell'armadio personale, fornendo al familiare/Amministratore di Sostegno/Tutore inventario di quanto consegnato e facendo richiesta di integrazione quando se ne verifichi la necessità.

- Il servizio di ristorazione è affidato ad una ditta esterna.

La CAP ha un Piano di Autocontrollo ed il proprio personale è opportunamente formato ed aggiornato in materia; i menù vengono elaborati stagionalmente in base a tabelle dietetiche redatte a cura della Dietista ed approvate dal Servizio pubblico competente. In base alle indicazioni del Medico curante, vengono predisposte diete speciali personalizzate così come eventuali diete etico-religiose. La somministrazione dei pasti avviene nei locali dedicati.

Il vitto comprende: prima colazione, pranzo, merenda, cena, secondo quanto stabilito dai menù (articolati in 2 stagioni su 4 settimane) e diete speciali redatte dalla Dietista e validate dalla ASL con la possibilità di soddisfare le esigenze alimentari particolari.

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

08.15 – 08.30 colazione

11.00 – 11.15 spuntino

12.30 - 12.45 pranzo

17.00 – 17.15 merenda

19.30 – 20.00 cena

-La pulizia e sanificazione degli ambienti

Il servizio di pulizia e sanificazione ambientale è garantito da una ditta esterna. L'attività viene effettuata in base ad un programma prestabilito che prevede lo svolgimento degli interventi ordinari e straordinari, e si scandisce nelle fasce orarie seguendo le attività previste.

Anche gli ospiti sono coinvolti in alcune mansioni di riordino e pulizia dei propri spazi (ambienti comuni e camera personale) e viene chiesto loro di collaborare nel mantenere l'ordine e la pulizia nel rispetto del progetto delle autonomie.

Nella retta NON sono inclusi:

-visite specialistiche, esami e/o ausili a pagamento;

- servizio ambulanza programmato;

- farmaci a pagamento;

-assistenza continuativa durante eventuali ricoveri ospedalieri;

-spese personali (abbigliamento, generi voluttuari, per i quali sono richieste somme di denaro gestite dall'Ufficio Amministrazione della struttura);

-ogni altra attività/servizio a pagamento (in via esemplificativa e non esaustiva: pranzi fuori, gite, vacanze, abbonamenti ad attività sportive esterne, ecc.).

La CAP garantisce la seguente tipologia di interventi:

-Servizio infermieristico

Nella Struttura è presente un Coordinatore Infermieristico.

Il servizio infermieristico viene effettuato da personale interno presente 24/24h, 7/7gg. L'infermiere, oltre a svolgere prestazioni proprie della sua professione, è il capo turno e si occupa che i piani di lavoro vengano rispettati fornendo le indicazioni. In caso di urgenza-emergenza, salvo manovre salvavita, vengono utilizzati i servizi pubblici territoriali.

-Assistenza di base (OSS)

E' presente una Referente del servizio.

Il servizio socio assistenziale viene svolto da personale presente 24/24h, 7/7gg. su turni programmati, con Piano di Lavoro prestabilito.

- Fisioterapia

Il servizio di Fisioterapia è gestito da personale qualificato e viene effettuato nell'ampia palestra attrezzata presente nel Centro. Il servizio si prefigge lo scopo di mantenere e, ove possibile, incrementare le capacità motorie ed il livello di autonomia funzionale degli ospiti.

-Logopedia

Il servizio di Logopedia, svolto da personale qualificato, che nel trattare la disabilità si occupa della prevenzione, valutazione e riabilitazione (individuale o in piccoli gruppi) di pazienti specifici e aspecifici, di tipo comunicativo- linguistico, uditivo, deglutitorio della sfera cognitiva. Gli obiettivi sono quelli di miglioramento delle abilità espressive verbali e non verbali, della comprensione e produzione del

linguaggio, delle competenze relazionali globali, del benessere psicofisico e dell'autonomia e di prevenzione dei danni dovuti al peggioramento della malattia prevalente.

-Attività educativo-pedagogiche

E' presente un Supervisore Educativo.

Il servizio educativo viene svolto da personale interno qualificato che opera 7/7gg. Il lavoro di équipe è di tipo multidisciplinare. Gli Educatori sono responsabili del P.T.R.I. che viene redatto unitamente alle altre figure professionali riabilitative ed assistenziali e verificato almeno ogni 6 mesi anche con i servizi territoriali ed i familiari/Amministratori di Sostegno/Tutori.

-Attività psicologica e sostegno psicologico alle famiglie

E' presente una Psicologa interna che fornisce un sostegno sia a favore degli ospiti della struttura che alle loro famiglie, si occupa della valutazione cognitivo comportamentale degli ospiti, effettua colloqui di sostegno psicologico ai familiari per gestire il carico emotivo in tutti i suoi aspetti.

Attività settimanali:

- Attività di rilassamento;
- Avviamento alla scherma;
- Mindfulness;
- Ceramica;
- Cineforum;
- Clownterapia (con associazione volontari);
- Ginnastica posturale;
- Laboratorio di cucina;
- Laboratorio cura di sé;
- Laboratorio informatico;
- Karaoke;
- Officina Creativa;
- Pet therapy;
- Scrittura creativa;
- Mini piscine spazio verde periodo estivo.

Attività settimanali esterne (vengono programmate e aggiornate nell'arco della programmazione annuale)

- Farm therapy;
- Palestra;
- Teatro;
- Uscite ludico-ricreative;
- Vacanze al mare (residenziale o giornaliera).

GIORNATA TIPO

Ore	08.00 – 8.45	Sveglia/Igiene Personale
Ore	08.45 – 09.15	Colazione/Igiene Orale
Ore	09.15 – 10.00	Cura dell'ambiente di vita/ Lavanderia
Ore	10.00 – 12.00	Attività occupazionali - riabilitative con pausa spuntino
Ore	12.00 – 12.45	Socializzazione/Lavanderia/telefonate
Ore	12.45 – 13.45	Pranzo/Igiene Orale/Cura dell'ambiente di vita
Ore	13.45 – 14.45	Tempo libero (riposo, socializzazione, tv, ecc.)
Ore	14.45 – 15.00	Lavanderia
Ore	15.00 – 17.00	Attività occupazionali – riabilitative
Ore	17.00 – 17.30	Spuntino

Ore	17.30 – 18.00	Lavanderia
Ore	18.00 – 19.30	Socializzazione/telefonate
Ore	19.30 – 20.15	Cena/Igiene Orale/Cura dell'ambiente di vita
Ore	20.15 – 20.45	Igiene Serale
Ore	20.45 – 22.00	Tv, lettura, conversazione
Ore	23.00	Riposo

3.5 Altre attività

Vengono organizzate annualmente attività con progetti specifici. Ove possibile viene promosso l'accesso all'orientamento, alla qualificazione professionale degli ospiti secondo le normative nazionali e regionali ai fini del possibile inserimento nell'attività lavorativa anche in forma di cooperativa.

Uscite per gli ospiti e aspetti relazionali:

Per gli ospiti della CAP vengono incentivati gli incontri con familiari e amici nel territorio ed i rientri a casa; gli orari sono concordati preventivamente.

Tali uscite sono considerate prioritaria esigenza di socializzazione e relazione a beneficio della salute e del benessere degli ospiti e pertanto viene favorita la possibilità di incontrare fuori dalla CAP il proprio familiare.

E' prevista la partecipazione di Associazioni di volontariato per migliorare i programmi di socializzazione degli ospiti e sono promosse attività culturali e ricreative al fine di permettere agli ospiti e al personale di vivere in un ambiente più possibile aperto e socializzante e viene incentivata la collaborazione con le istituzioni del territorio per inserimenti socio riabilitativi e/o terapeutico riabilitativo.

È prevista l'istituzione di un organismo di rappresentanza dei familiari con la funzione di favorire una proficua collaborazione per il benessere degli ospiti.

Le figure familiari sono coinvolte nel percorso riabilitativo assistenziale; si ritiene importante ed insostituibile il mantenimento del rapporto socioaffettivo tra gli ospiti, le loro famiglie ed i loro conoscenti e viene pertanto facilitata ogni modalità che mantenga vivo tale rapporto.

In questa ottica l'attenzione alla famiglia di appartenenza viene considerata prioritaria.

La famiglia è soggetto attivo e partecipante e collabora condividendo lo scambio di osservazioni e suggerimenti che agevolino continuità ed omogeneità di intervento. La presa in carico della persona viene condivisa con i familiari al fine di favorire il più possibile la tenuta delle reti relazionali dell'ospite.

Vengono incrementati i tempi di contatto coi familiari, i rientri a casa del fine-settimana e delle grandi festività, compreso il periodo estivo. Per coloro che non hanno la possibilità del rientro in famiglia, vengono facilitate le visite in CAP e/o modalità diverse come ad esempio videochiamate.

Coerentemente con quelli che possono essere considerati i valori fondanti della CAP, 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.

3.6 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.

- TELEVISIONE

Ogni ambiente residenziale è di norma dotato di un televisore, situato nelle camere e nelle sale soggiorno comuni.

- **TELEFONO**

Le telefonate in entrata ed in uscita sono concordate con l'educatore di riferimento e gestite dall'operatore in turno, secondo quanto stabilito dal PTRI di ciascun ospite, nel rispetto del Regolamento interno.

- **POSTA/ACCESSO INTERNET**

È possibile ricevere e inviare la corrispondenza presso la CAP, è premura dell'operatore incaricato in turno sia la consegna che l'invio.

L'accesso ad internet sarà regolamentato secondo quanto stabilito dal PTRI di ciascun ospite.

- **PARCHEGGIO**

La CAP è dotata di ampi parcheggi interni.

3.7 Dimissioni

La dimissione dell'ospite può avvenire in seguito a:

- termine del percorso riabilitativo per raggiungimento degli obiettivi prefissati dal PTRI.
- 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 CAP
- nel caso in cui l'evoluzione psico-fisica dell'ospite richieda un trattamento sanitario o assistenziale che il Centro, data la tipologia, non sia in grado di garantire:
- per gravi problematiche di gestione comportamentale con comportamenti dell'ospite ritenuti pericolosi, violenti o inadeguati alla vita comunitaria
- lesione del rapporto fiduciario tra l'ospite e/o i suoi familiari e/o tutori e gli operatori del Centro, in qualsiasi modo determinatosi
- violazioni ripetute delle regole del Centro
- per inadempimento del pagamento della retta trascorsi 60 giorni dal termine fissato
- per ripetute violazioni a quanto indicato nel contratto di ingresso
- per assenze ingiustificate
- per decesso

Le modalità ed i tempi di dimissione vengono, a meno di esigenze particolari e/o urgenze, sempre concordate previo incontro tra l'équipe interna, la PCD, i servizi territoriali, il legale rappresentante/familiare.

L'équipe fornisce i sostegni necessari alla PCD per prepararla al momento del passaggio al nuovo ecosistema di vita; viene redatta una relazione di dimissione.

In caso di decesso vengono espletate tutte le azioni di Legge.

4. NORME GENERALI DEL SERVIZIO

4.1 Supporto amministrativo

A disposizione dell'ospite o di chi ne fa le veci è presente personale amministrativo all'uopo predisposto, tel. amministrazione 050/8753534/6 dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 e due sabati al mese con orario 09.00 – 13.00 e/o previo appuntamento in caso di particolari necessità.

4.2 Meccanismi di tutela e di verifica

La CAP si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in conformità alle leggi e regolamenti vigenti in materia e all'interno del centro. La CAP riconosce come suo impegno la verifica delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei livelli qualitativi delle stesse.

La CAP garantisce la tutela nei confronti dell'ospite anche attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per il legale rappresentante di sporgere reclamo a seguito di eventuale disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'ufficio preposto della CAP provvederà a fornire lettera di risposta all'ospite o chi ne fa le veci dopo aver provveduto alle opportune ricerche informative/verifiche/audit.

4.3 Tutela della persona e trattamento dei dati personali - GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679

In attuazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, la raccolta e l'elaborazione dei dati personali e tutela della privacy (fornite, ai sensi delle vigenti normative, al momento dell'accettazione), sono gestiti nel rispetto del GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679 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 dall'ospite o dal legale rappresentante.

4.4 Ufficio relazioni con il pubblico

I rapporti con gli ospiti ed il legale rappresentante sono tenuti da personale dedicato. Per concordare l'incontro l'interessato può utilizzare il seguente n° telefonico: Coordinatore 050/8753532; indirizzo email luisi@dopodinoipisa.org

E' comunque in funzione 24 ore su 24 il numero 050/875351 per eventuali urgenze.

All'ospite e/o al legale rappresentante viene offerta, oltre alle informazioni, la possibilità di esprimere il proprio giudizio, e formulare suggerimenti (attraverso questionario di soddisfazione e questionario di gradimento del servizio ristorazione) e inoltrare reclami (modulo reclami, posta, PEC, sito Web). Settimanalmente il coordinatore di struttura prende in carico gli eventuali reclami, ne verifica l'attendibilità entro 5 gg successivi, coinvolgendo il referente dell'area di competenza. Entro i 5 gg successivi viene informato il reclamante, al quale verranno comunicate entro 2 settimane le azioni di miglioramento applicate (vedi Procedura Gestione Reclami).

Annualmente viene somministrato un questionario di gradimento nell'ottica del miglioramento continuo.

E' possibile effettuare incontri con l'équipe su richiesta dell'ospite/Amministratore di Sostegno/Tutore per avere tutte le informazioni che attengono ai principi di ordine legislativo o socio assistenziale, sia 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.

4.5 Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo

La CAP provvede a sottolineare gli obiettivi raggiunti, le disfunzioni verificatesi ed i suggerimenti per adeguare l'organizzazione alle esigenze riscontrate per una efficace attività di miglioramento in favore degli ospiti, nonché un aggiornamento del programma della attività.

4.6 Standard di qualità

La CAP si impegna a rispettare gli standard di qualità delle prestazioni in conformità con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia; si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi.

La CAP 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 (questionario di soddisfazione e questionario di gradimento del servizio ristorazione).
 - L'Indice di soddisfazione degli operatori (questionario per la rilevazione del clima interno e questionario per la rilevazione dei bisogni formativi).
- La CAP provvede a verificare l'attuazione degli standard e specifica gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità, in relazione ai risultati ottenuti.

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 alberghieri e comfort

Ciascuna CAP è dotata di 8 posti letto (con camere doppie dotate di servizio igienico interno; in una della CAP 4 camere sono singole con servizio igienico comune) ed offre ampi spazi, ambiente luminoso, locali soggiorno comuni, terrazze esterne, ampia palestra; tutti i locali sono climatizzati. La CAP è attrezzata con ausili per la movimentazione degli ospiti e risponde alle norme di sicurezza sui luoghi di lavoro.

La CAP è dotata di videosorveglianza negli ambienti comuni.

4.9 Struttura logistica

La CAP è impegnata a fornire indicazioni e implementare la cartellonistica e le segnalazioni esistenti per migliorare e agevolare l'accesso alla CAP dall'esterno, e soprattutto per favorire la mobilità interna degli ospiti.

4.10 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.

4.11 Informazioni generali

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

Effetti personali: sono considerati tali (in via esemplificativa e non esaustiva) la biancheria intima, vestiario, calzature. L'eventuale denaro personale viene consegnato al personale amministrativo che provvederà a conservarlo nel fondo individuale dell'ospite; gli acquisti personali devono essere concordati e giustificati in apposita modulistica. La CAP non risponde di perdite o di furti di oggetti preziosi che, in un luogo comunitario, sono purtroppo possibili.

A tutela dell'ospite e dei propri beni ed effetti personali di valore, è presente una cassaforte per custodire eventuali valori che potranno essere conservati su richiesta dell'ospite o di chi ne fa le veci.

L'ospite, se lo desidera, può personalizzare il proprio ambiente di vita, nel rispetto del compagno di stanza e del mantenimento degli spazi.

È **assolutamente vietato fumare** all'interno della CAP, questo oltre che per disposizione di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui. Il fumo è consentito in spazi esterni dedicati e secondo gli orari indicati.

Le visite sono organizzate e concordate nel rispetto delle attività assistenziali e riabilitative e avvengono solitamente in stanza dedicata.

L'assistenza medica degli ospiti: viene assicurata dal Medico di Medicina Generale (MMG) secondo le disposizioni vigenti in materia; gli ospiti usufruiscono delle prestazioni del SSN. In caso di ricovero in ospedale e/o di assenza prolungata l'ospite ha diritto alla conservazione del posto secondo gli accordi stabiliti con l'Azienda USL Toscana Nord Ovest.

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 CAP mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza dell'ospite con incontri/verifiche almeno semestrali e/o quando sia ritenuto necessario.

Come si raggiunge

La CAP 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 e indicazioni per il CNR, prima del quale si trova la CAP.

Autobus

La zona è servita dalla Linea Autolinee Toscane. Per gli orari consultare il sito www.at-bus.it

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 www.trenitalia.com

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 www.pisa-airport.com

La presente Carta dei Servizi viene consegnata in copia agli ospiti o al legale rappresentante.

Rev. 09 del 02.09.2025