

Indice

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

INTRODUZIONE

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

FINALITA'

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

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

Principi ispiratori

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

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITA'

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

CONTINUITA'

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

TRASPARENZA

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

CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA



Il Centro diurno (c.d.) “San Rocco” è una struttura semi-residenziale per persone con disabilità, gestita dalla ASL Toscana Centro; il servizio è inserito nella rete territoriale dei servizi socio - sanitari rivolti a persone disabili.

Il Centro diurno è finalizzato all'accoglienza (temporanea o permanente) di persone con disabilità, titolari di un progetto assistenziale individuale di frequenza di struttura semi-residenziale per rispondere a esigenze di carattere sociale, assistenziale e/o sanitarie.

La struttura è autorizzata e accreditata al funzionamento per 24 posti.

Il c.d. assicura interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e dei livelli di autonomia raggiunti.

Il c.d. “San Rocco” è ubicato in Piazza San Rocco, Empoli.

L'immobile è di proprietà del Comune di Empoli.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La struttura accoglie persone con disabilità di età compresa tra 18 e i 64 anni.

Si accede al Servizio con le seguenti modalità:

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

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

Il progetto di inserimento deve essere definito dalla Unità di valutazione multidimensionale disabilità (UVM) e l'autorizzazione all'inserimento avverrà secondo il regolamento della Zona/Società della salute (Sds).

ACCOGLIENZA

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

CONSERVAZIONE DEL POSTO

Per eventuali brevi periodi di assenza giustificata, il posto viene conservato.

Accesso alla struttura

La struttura è aperta a visite di parenti e amici previo accordo con referente struttura.

Alle persone in visita è, comunque, richiesto:

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

Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per:

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

. gravi infrazioni del regolamento interno.

Le dimissioni sono concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In mancanza di accordo, sono comunicate con preavviso di almeno 15 giorni alla persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e ai servizi territoriali.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

CARATTERISTICHE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Nel Centro Diurno “San Rocco” vengono erogate le seguenti prestazioni:

Prestazioni alberghiere

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

Pulizie degli ambienti: sono effettuate giornalmente dagli operatori addetti.

Servizi alla persona

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

Assistenza infermieristica: viene erogata dall’infermiere del distretto socio – sanitario ASL Toscana Centro. L’Infermiere eroga l’assistenza infermieristica per tutte le attività comprese nel proprio profilo professionale (DPR 739/94).

Attività educativa: E’ assicurata dagli operatori addetti che svolgono tutte le attività ricomprese nel proprio profilo professionale.

GIORNATA TIPO

Fasce orarie	Attività
8:30 - 9:30	Accoglienza ospiti
9:30 - 10:00	merenda
10:00 - 12:00	Attività occupazionale
12:00 - 13:30	Preparazione al pranzo, mensa
13:30 - 14:30	ascolto musica, visione tv, relax
14:30 - 16:00	Preparazione per rientro a casa
15:30 - 16:00	uscita

il cd è organizzato in:

- attività di “Artigianato”;
- attività di “Informatica”;
- attività motoria su progetto specialista ASL.

Le attività di gruppo in situazione di emergenza sanitaria potrebbero essere ridotte o sospese.

ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La Direzione della struttura è assegnata alla ASL Toscana Centro.

Il personale, dipendente della ASL Toscana Centro, ha come riferimento i parametri di personale previsti dal Regolamento Regionale 2/r del 9 gennaio 2018 per la tipologia di struttura.

ORGANICO

Il personale è composto da figure, quali:

- Educatore;
- Terapista occupazionale;
- Operatore socio-sanitario;
- Infermiere;
- Addetti alle pulizie.

TARIFFE DELLE PRESTAZIONI

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

Il costo della retta è suddiviso in quota sanitaria a carico del SSN e corrisposta dalla USL competente territorialmente e in quota sociale a carico del soggetto titolare delle funzioni socio-assistenziali al netto di eventuali compartecipazioni al costo delle prestazioni secondo i regolamenti delle Zone/Sds.

GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Informazioni

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

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

Partecipazione

Presso la struttura è costituito un Comitato di Partecipazione eletto tra i familiari. Il Comitato ha lo scopo di garantire i rapporti con la Direzione e/o con i rappresentanti della USL Toscana Centro, per rappresentare le istanze degli ospiti, con la possibilità di conoscere e partecipare alle scelte organizzative che influiscono direttamente sulla fruizione del servizio.

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

MODALITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI

Eventuali reclami su disfunzioni o disservizi possono essere inoltrati dall'ospite o dai suoi familiari/rappresentanti legali alla Direzione della struttura. I reclami redatti in carta semplice o tramite gli appositi moduli dovranno pervenire alla Direzione della struttura. La Direzione della struttura si impegna a prendere in carico la segnalazione e a gestire la situazione segnalata e a fornire una risposta al segnalante entro 30 giorni mettendo in conoscenza la USL TC.

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

RILEVAZIONE GRADIMENTO

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

DISPOSIZIONI FINALI

Una copia della presente carta dei servizi sarà consegnata dalla direzione della struttura a tutti gli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali e a tutte le persone o Enti/Associazioni/Onlus che la richiedano. Agli ospiti, ai familiari/rappresentanti legali sarà richiesto di apporre la propria firma per l'avvenuto ricevimento nonché per il rispetto di tutto quanto in essa contenuto. Di eventuali revisioni della presente carta dei servizi verrà data notizia alle persone e agli organismi interessati.

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

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