



CARTA SERVIZI e Regolamento Interno del **APPARTAMENTO PER IL DURANTE E DOPO DI NOI**

Questa Carta dei Servizi è stata compilata in ottemperanza della normativa vigente:

- DPCM 19 maggio 1995
- Legge n. 241 del 7 Agosto 1990 che ha dettato regole per i rapporti fra cittadini e amministrazioni;
- Direttiva PCM 11 ottobre 1994 relativa ai principi per l'istituzione degli Uffici per le relazioni con il pubblico
- DRT 566 del 31/07/2006

La presente carta dei servizi viene aggiornata con cadenza almeno biennale per tutti i contenuti salienti

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1. Presentazione del "Nuovo Appartamento per il Durante e il Dopo di Noi"**
- 2. Gli Attori e scopo del servizio**
- 3. Fini istituzionali e Proprietà**
- 4. Principi fondamentali**

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

- 1. Il Servizio Start**
- 2. Servizi**
- 3. Organizzazione Consiglio Direttivo**
- 4. Il Servizio Appartamento per il Durante e il Dopo di Noi**
 - 4.1 Modalità di accesso**
 - 4.2 Tariffe delle prestazioni**
 - 4.3 Assetto organizzativo, figure professionali, tipologie di competenze e trattamenti a disposizione**
- 5. Dimissione**
- 6. Richiesta copia cartella clinica**
- 7. Modalità e tempi di accesso alla struttura da parte di personale esterno**
- 8. Sistema per la riduzione delle differenze di accesso ai servizi dei cittadini fragili, categorie a rischio e differenze culturali**

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- 1. Reclami**
 - 2.1 Ufficio di riferimento**
 - 2.2 Funzioni**
 - 2.3 Modalità di presentazione reclami**
- 3. Indagini sulla soddisfazione dell'utenza**

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

SEZIONE QUINTA

ALTRE INFORMAZIONI

Gentile ospite, Familiare, Amministratore di Sostegno,

ho il piacere di presentarle la Carta dei Servizi del *'Nuovo appartamento per il Durante e Dopo di noi'*, denominato *"Una casa per Noi"*, dell'Istituto Madre Divina Provvidenza dei Padri Passionisti sito in Via Agazzi 112, con la quale intendiamo fornirle una corretta ed esauriente informazione sui Servizi erogati, sugli standard qualitativi e ogni informazione utile al Suo ricovero e trattamento.

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione interna ed esterna all'azienda, con la quale il cittadino, portatore di bisogni e valutatore della qualità dei servizi, diventa "attore" nel circuito di progettazione e di gestione delle attività sanitarie e sociosanitarie.

Attraverso questo documento viene anche sancito l'impegno a un costante confronto con gli utenti, con le Istituzioni, con le Associazioni di Volontariato e con gli Organismi accreditati a Tutela del Cittadino, per il miglioramento continuo dei servizi e delle prestazioni.

Cerchiamo di essere professionalmente preparati, umanamente disponibili e pronti all'ascolto dei Suoi problemi fisici, psicologici e morali, solidamente a fianco di chi ha bisogno del nostro servizio, nel rispetto della dignità della persona e dei Suoi diritti.

Favorire un ambiente che unisce un'elevata professionalità a una reale familiarità per gli utenti è la nostra grande aspirazione.

La accogliamo con l'impegno a vivere insieme questa Sua esperienza con un atteggiamento di dedizione e umiltà.

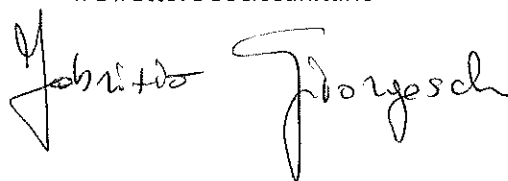
Desideriamo informarla che tutto il personale è a sua completa disposizione per qualsiasi necessità.

Parlando con Lei e con le persone per Lei importanti o realizzando indagini sulla soddisfazione sui servizi ricevuti, cercheremo di riconoscere i nostri punti di forza, ma soprattutto i nostri punti di debolezza e quanto è sicuramente da migliorare.

La preghiamo di essere disponibile a fornirci i Suoi punti di vista, i Suoi giudizi, suggerimenti critiche e perché per noi sono veramente importanti per poterci migliorare e fornire servizi più adeguati ai desideri e alle attese delle persone.

Le diamo il nostro benvenuto e Le facciamo i nostri migliori auguri per una serena permanenza nei nostri servizi.

Il Direttore Sociosanitario

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto Giorgeschi". The signature is fluid and cursive, with the first name "Roberto" written in a more compact style and the last name "Giorgeschi" in a more elongated, flowing script.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Presentazione del “Nuovo Appartamento per il Durante e Dopo di Noi”

Il “Nuovo Appartamento per il Durante e Dopo di Noi” è collocato in località Agazzi, n° 112.

Svolge attività in favore di persone con disabilità fisica, intellettiva e sensoriale, residenti nel territorio dell’Azienda USL Toscana Sud Est.

Il Servizio si pone l’obiettivo, conformemente a quanto disposto dalla Lg 112/2016, di tutelare i diritti delle persone con disabilità ad elevati bisogni di sostegno e/o rimasti privi del sostegno familiare offrendo loro aiuto e supporto al fine di promuovere e favorire il loro benessere, inclusione sociale e autonomia.

2. Gli attori e scopo del Servizio

L’Appartamento e la sua organizzazione vedono come attori protagonisti, oltre agli operatori dell’Istituto che vi partecipano a vario titolo, le associazioni dei familiari delle persone con disabilità, i soggetti del Terzo settore e le amministrazioni pubbliche al fine di avviare e istituire raccordi istituzionali – anche di tipo verticale tra questi soggetti e le istituzioni pubbliche locali.

Le varie figure coinvolte si confrontano sui seguenti temi:

- le attività,
- gli interventi,
- le prospettive,
- il coinvolgimento di altri attori sul territorio,
- Il budgeting di progetto.

L’approccio abilitativo/riabilitativo consiste nell’adottare strumenti di valutazione nuovi che operino una lettura dell’attuale contesto assistenziale e relazionale, implementando una vera e propria mappatura caso per caso, che tenga conto delle diverse condizioni dell’ospite (età, stato di salute, sostituibilità, condizione economica, ecc.) e che permetta all’attuale caregiver di poter continuare a svolgere il proprio ruolo.

L’obiettivo è quello di creare una mappatura previsionale del bisogno legato alla futura scomparsa, o riduzione della capacità assistenziale del caregiver per attuare una politica non emergenziale del “dopo di noi”, e così evitare di rincorrere l’urgenza della sostituzione immediata del caregiver familiare a fronte di atti o eventi spesso prevedibili (es. età, aggravamento di malattie pregresse, riduzione della capacità

economica, ecc.). La pianificazione puntuale di questa mappatura previsionale ha anche come conseguenza quella di favorire la non istituzionalizzazione in strutture residenziali dalle caratteristiche lontane da quelle che riproducono le condizioni abitative e relazionali della casa familiare.

3. Fini istituzionali e proprietà

L'Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza" dei Passionisti, con sede in Loc. Agazzi, 47 Arezzo, è una unità locale dell'Ente Morale Provincia della Presentazione di Maria SS. dei Padri Passionisti.

La sede legale dell'Ente è a Roma, in P.zza S Giovanni in Laterano 14, Scala Santa.

Il fondatore dei Padri Passionisti fu S. Paolo Danei nato ad Ovada (AL) nel 1694, denominato successivamente Paolo della Croce, il quale per tutta la vita si dedicò a persone bisognose con umiltà e dedizione.

I Padri Passionisti si pongono come finalità, in emulazione dello spirito del loro fondatore, il soddisfacimento dei bisogni delle persone che versano in gravi situazioni di difficoltà e sofferenza.

Coerentemente a questi principi ispiratori, l'Istituto intende mettersi al servizio delle persone con competenza, professionalità e collaborazione, al fine di promuovere un miglioramento concreto delle loro condizioni fisiche, psicologiche e sociali, con particolare riferimento alle persone con disabilità intellettive, fisiche e sensoriali.

La modalità operativa è la presa in carico globale basata su criteri di efficacia ed efficienza che ha inizio da una **Valutazione Multidimensionale** dei bisogni realizzata insieme alla Persona con Disabilità, alla famiglia/tutore/amministratore di sostegno, agli operatori dei servizi sociali territoriali, al personale dell'Azienda Sanitaria, al medico specialista e/o di medicina generale, ad altri parenti ed eventualmente, su richiesta della stessa persona, ad altri protagonisti del suo progetto di vita (rappresentanti di associazioni ed enti, referenti di servizi pubblici e privati presso i quali la persona fruisce di servizi).

Tale valutazione è poi seguita dalla formulazione di un **Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato** che, partendo dai desideri, aspettative e preferenze della Persona con Disabilità, è diretto ad individuare, in una visione esistenziale unitaria, gli interventi, i servizi, i sostegni, formali e informali da attivare, per consentire alla persona stessa di migliorare la qualità della propria vita, di sviluppare tutte le sue potenzialità, facilitandone l'inclusione sociale e la partecipazione nei diversi contesti di vita su base di uguaglianza con gli altri.

Al fine di assicurare il principio di autodeterminazione e di partecipazione attiva della persona con disabilità nell'intero procedimento di valutazione multidimensionale, di redazione e di monitoraggio del progetto di vita viene promossa l'adozione di strategie, anche mediante l'utilizzo di strumenti, finalizzate a facilitare la comprensione delle fasi del procedimento e di quanto proposto per supportare l'adozione di decisioni e la manifestazione dei desideri, aspettative e scelte, anche attraverso la migliore interpretazione possibile degli stessi.

4. Principi fondamentali

L'Istituto si ispira per la tutela dell'Utente ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994. In particolare:

2.1 **Eguaglianza:** Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione o opinioni politiche.

2.2 **Imparzialità:** Gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3 **Continuità:** Il servizio deve essere erogato in modo regolare e senza interruzioni, diversamente il soggetto erogatore si impegna ad adottare misure tali da ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

2.4 **Diritto di scelta:** Il paziente può liberamente scegliere dove curarsi: se in una struttura pubblica o privata accreditata e, nell'ambito di queste, in quale (Cassazione Sezioni Unite 15717/2001).

2.5 **Partecipazione:** La partecipazione del cittadino deve essere garantita per tutelare la corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione con il soggetto erogatore; l'utente ha diritto di

accesso alle informazioni in possesso al soggetto erogatore che lo riguardano secondo quanto disposto dalla lg. 241 del 7 Agosto 1990, l'utente può inoltre prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2.6 Efficacia ed Efficienza: Efficacia intesa come corrispondenza fra servizio erogato e bisogno espresso; Efficienza come il raggiungimento di un risultato gestionale nel rapporto fra prestazione e benefici ottenuti.

Gli obiettivi che l'Istituto si pone, data l'importanza dell'attività sopra enunciata, sono:

- **Qualificazione degli interventi**, al fine di rendere il personale maggiormente qualificato e professionalmente adeguato è stata intensificata l'attività di formazione ed aggiornamento, e conseguimento di crediti ECM. È presente ed in continuo aggiornamento un Sistema di Gestione della Qualità per monitorare e verificare la coerenza dei processi attuati nell'Istituto con standard qualitativi fissati preventivamente. Ciò consente di effettuare eventuali azioni correttive qualora questi non fossero rispettati e procedere con un miglioramento continuo del servizio offerto. Inoltre il personale viene formato sui modelli basati su evidenze scientifiche indicati nelle linee guida dell'ISS, leggi ministeriali e raccomandazioni internazionali dell'OMS.

- **Differenziazione degli interventi e diversificazione dei servizi**, finalizzate a fornire risposte più adeguate ai bisogni specifici dell'utenza.

- **Organizzazione di percorsi terapeutico assistenziali personalizzati**, al fine di consentire, a ciascun individuo, il raggiungimento del maggior grado di autonomia, qualità di vita e inserimento sociale e lavorativo viene redatto un progetto terapeutico abilitativo riabilitativo personalizzato.

- **Disponibilità a lavorare congiuntamente con altri specialisti**, sono utilizzate le conoscenze specifiche delle varie branche specialistiche interessate così da evitare l'autoreferenzialità e dare risposte complete, specifiche, personalizzate ed efficaci alla persona con Disturbo del Neurosviluppo.

L'Istituto si impegna ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti principi:

a) Dignità delle persone assistite.

- Applicando i principi di uguaglianza senza distinzione di sesso, religione, credo politico, condizione economica o altro.

- Curando gli ambienti affinché la struttura si presenti decorosa, funzionale e pulita

- Rivolgendosi all'utente sempre in maniera educata e rispettosa

- Fornendo all'utente le informazioni necessarie, complete, corrette e comprensibili

- Rispettando le normative vigenti in materia di privacy e la sensibilità dell'utente, sia in termini di dati che durante i colloqui con utenti o familiari che vengono svolti in luoghi appartati e riservati

b) Umanizzazione dei servizi.

- Dichiarando a livello direttivo che disponibilità, gentilezza, correttezza e rispetto sono standard minimi cui tutti gli operatori dell'Istituto devono attenersi

- Ponendo attenzione, in modo metodico, strutturato e puntuale, alla raccolta di tutte le informazioni necessarie alla definizione del progetto terapeutico individuale

- Favorendo la personalizzazione in tutti gli ambiti: ambiente di vita, menù, strutturazione e organizzazione del tempo ecc. I pazienti hanno la possibilità di tenere oggetti personali, appendere nelle loro camere le proprie foto e anche gli ambienti comuni vengono abbelliti con foto di gruppo e altro compatibilmente con le norme di sicurezza vigenti.

c) Ottimizzazione della Qualità di vita degli assistiti.

- Verificando periodicamente l'appropriatezza del progetto terapeutico e modificandolo quando necessario.

- Controllando che i servizi offerti (pulizie, cucina, etc.) rispettino standard di qualità prestabiliti.

- Favorendo la partecipazione della famiglia al percorso riabilitativo attraverso incontri programmati con i singoli familiari per la condivisione del progetto con cadenza almeno annuale e un incontro con tutti i familiari degli assistiti per condividere gli obiettivi che la struttura si pone e valutare il grado di soddisfazione.

d) Informazione chiara e corretta.

- organizzazione e funzionamento della struttura,

- servizi offerti,

- programma terapeutico attivato per il singolo utente.

L'informazione chiara e corretta nei confronti del paziente si esplicita mediante incontri almeno semestrali programmati con i familiari, i legali rappresentati ove presenti, i servizi invianti al fine di fare il punto della situazione, condividere il progetto, obiettivi raggiunti o da programmare. Esito e contenuti dell'incontro sono riportati in cartella clinico/riabilitativa.

Ai lavoratori è applicato il CCNL personale dipendente da residenze sanitarie assistenziali e centri di riabilitazione e vengono rispettati i dettami della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro Lg. 81/08 e successive modifiche.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

1. Il Servizio Start

START è un'organizzazione di servizi che accoglie persone con Disturbi del Neurosviluppo, alle quali viene offerto un diverso livello di supporto in base ai bisogni.

La struttura è progettata e mantenuta al fine di non avere ostacoli o barriere architettoniche per garantire la massima autonomia possibile nei movimenti.

2. Servizi

I Servizi sono di tipo residenziale (sulle 24 h) e diurno, all'interno dei quali vengono effettuati interventi di

tipo abilitativo e riabilitativo per pazienti fra i 18 e i 65 anni.

Start dispone dei seguenti servizi:

- Residenze Sanitarie assistenziali per Disabili
- Residenza Sanitaria per adulti Inabili
- Comunità Alloggio Protetta per Disabili
- Centro Diurno per Disabili
- Centro Diurno salute mentale per Disturbi dello Spettro Autistico
- Appartamenti Assistiti
- Appartamento Dopo Di Noi
- Appartamenti di Vita Indipendente
- Educativa Domiciliare Territoriale

Le Residenze Sanitarie per Disabili (R. S. D.) sono 2 e si trovano all'interno dell'edificio storico dell'Istituto, divise in nuclei di circa 20 persone. L'R.S.D. 1 è posta al quarto piano e l'R.S.D. 2 è situata al primo piano della struttura.

Le camere nelle R. S. D. sono da 1 a 4 persone (in media 3 posti letto).

I servizi infermieristico e assistenziale sono garantiti sulle 24 ore.

La Residenza Sanitaria per Adulti Inabili (R.S.A.) è collocata al terzo piano dell'edificio storico ed accoglie circa 40 persone alcune delle quali sono disabili anziani del territorio aretino che per continuità di progetto proseguono il loro percorso.

Le camere in R.S.A sono da 1 a 4 persone (in media 3 posti letto).

I servizi infermieristico e assistenziale sono garantiti sulle 24 ore; in caso di ricovero ospedaliero l'assistenza è a carico della persona stessa o di chi la rappresenta legalmente.

Le Comunità Alloggio Protette (C.A.P.) sono due, ospitano persone con minore necessità assistenziale rispetto alle Residenze Sanitarie; le due collocate sul territorio aretino ospitano circa 14 persone, con camere a 2 letti o singole quando possibile. Il servizio di assistenza è garantito sulle 24 ore.

Una Comunità è sita nel centro storico di Arezzo, in Via Aliotti 1, l'altra in Località Agazzi 1.

Il Centro diurno garantisce la presenza di Educatori e personale della Riabilitazione durante tutto l'orario di apertura. Relativamente all'assistenza infermieristica il Centro diurno collocato nella sede dell'Istituto fa riferimento al personale delle R. S. D./R. S. A., mentre il Centro diurno CATASCA, sito in Via Garibaldi (AR) ha una propria dotazione infermieristica su proiezione rispetto ai bisogni.

Gli Appartamenti assistiti sono utilizzati per persone con disabilità intellettive che, supportate da adeguati progetti riabilitativi, riescono a raggiungere buoni livelli di autonomia pur continuando a necessitare di un operatore a sostegno del percorso.

Gli Appartamenti di Vita Indipendente ospitano da 1 a 3 utenti che hanno terminato l'intero percorso assistenziale.

Questi ospiti continuano ad essere seguiti mediante una supervisione globale da parte degli educatori che decidono la frequenza degli interventi a seconda della necessità.

L'Appartamento Assistito del Durante e Dopo di Noi può ospitare fino a 5 utenti con disabilità intellettiva; lo scopo è di offrire all'utenza il livello di assistenza più appropriato in base alle caratteristiche ed esigenze di ciascun ospite.

I servizi, fatta eccezione per il Centro Diurno, vengono erogati durante tutto l'anno.

L'Educativa Domiciliare Territoriale risponde ai bisogni abilitativi di persone con disabilità intellettiva in età adolescenziale e giovane adulta, che necessitano di acquisire competenze di Vita Indipendente e Inclusione Sociale.

Il Servizio viene svolto sia a domicilio che nel territorio, tutto l'anno, compresi i fine settimana, in orario 7:00-01:00.

3. Organizzazione Consiglio Direttivo:

- Superiore della Provincia Canonica dell'Ente Morale "Provincia della Presentazione di Maria SS." Padre Giuseppe Adobati
- Legale Rappresentante dell'Ente Morale Padre Ottaviano D'Egidio
Direttore Amministrativo e Procuratore Speciale del Legale Rappresentante dell'Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza" Padre Giovanni Battista Scarinci
- Direttore Sanitario Istituto Privato di Riabilitazione Madre della Divina Provvidenza dei Passionisti Dr Giorgio Apazzi
- Direttore Sociosanitario Istituto Privato di Riabilitazione Madre della Divina Provvidenza dei Passionisti Dott. Fabrizio Giorgeschi
- Direttore di Area Medica Dr.ssa Lucia Sabbioni
Ufficio Ragioneria Resp. Rag. Silvia Bruni
- Resp. Gestione Rischio Clinico Dr Giorgio Apazzi
- DPO Responsabile Protezione Dati Dott. Giampaolo Rachini

I servizi affidati ad aziende esterne sono:

- Servizi Amministrativi: consulenze
- Servizi Generali: cucina, pulizie, lavanderia
- Servizi Manutenzione impianti

4. Il Servizio Appartamento per il Durante e Dopo di noi

L'Appartamento per il Durante e Dopo di noi di Agazzi fa parte, all'interno della organizzazione complessiva dell'Istituto di Agazzi, di un servizio interamente dedicato a persone con disabilità intellettiva (che possono avere condizioni di disabilità fisica e sensoriale associate) in età adulta.

Il Servizio è di tipo residenziale (sulle 24 h) all'interno del quale vengono effettuati interventi di tipo abilitativo/riabilitativo e assistenziale (laddove l'utenza abbia bisogno di sostegni nelle attività quotidiane stante la gravità delle condizioni di salute fisica e psichica).

Questo servizio ha lo scopo di offrire all'utenza il livello di assistenza più appropriato in base alle caratteristiche ed esigenze di ciascun ospite.

Con riferimento all'art. 2, comma 1 della legge 112, l'accesso al servizio prevede una valutazione multidimensionale dove vengono analizzate le diverse dimensioni del funzionamento della PcD in prospettiva della sua migliore qualità di vita ed in particolare, nelle seguenti aree:

- a. cura della propria persona, inclusa la gestione di interventi terapeutici;
- b. mobilità;
- c. comunicazione e altre attività cognitive;
- d. attività strumentali e relazionali della vita quotidiana.

Tale valutazione, in linea con il comma 3 dell'art. 2, dovrà tenere conto dei desideri, aspettative e preferenze della PcD, utili nella definizione del Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato nel suo monitoraggio in itinere e verifica post hoc.

La valutazione è necessaria per stabilire quali interventi e servizi dovranno essere attivati a favore della persona garantendole la possibilità di autodeterminarsi e il rispetto della libertà di scelta (anche attraverso l'utilizzo degli strumenti previsti dalla vigente legislazione relativi al sostegno della presa di decisioni, nonché l'adozione di strategie volte a facilitare la comprensione delle misure proposte).

Tale valutazione è propedeutica alla formulazione del progetto personalizzato che potrà prevedere:

- a) per le persone con disabilità grave in vista del venir meno del sostegno genitoriale, il progetto personalizzato di cui all'articolo 2 prevede un percorso programmato di accompagnamento verso l'autonomia e di uscita dal nucleo familiare di origine, anche mediante soggiorni temporanei al di fuori del contesto familiare;
- b) per le persone con disabilità grave prive del sostegno familiare già inserite in un percorso di residenzialità extra-familiare, nel progetto di cui all'articolo 2 sono rivalutate alla luce della coerenza con soluzioni che riproducano un ambiente abitativo e relazionale di tipo familiare, al fine di prevedere un percorso di deistituzionalizzazione.

Al termine della valutazione viene individuato il percorso assistenziale che contiene:

- la soluzione alloggiativa in gruppo aggiornamento,
- le attività di valorizzazione delle competenze verso l'autonomia,
- le attività di promozione verso l'inclusione,
- le attività finalizzate all'inserimento lavorativo

Gli utenti che possono usufruire del servizio del Durante e Dopo di noi sono massimo 5 persone con disabilità in età compresa tra 18 e 65 anni, nel rispetto della L.112/2016 e del DM 23 novembre 2016, secondo le valutazioni dei servizi socio sanitari.

Sono previsti e individuati tre tipologie di percorsi

I percorsi previsti sono di tre tipologie

- A) **Ambito A:** Percorsi programmati di accompagnamento per l'uscita dal nucleo familiare di origine ovvero per la deistituzionalizzazione, di cui all'articolo 3, commi 2 e 3 del DM 23 novembre 2016. Gli interventi afferenti a questo ambito si propongono di realizzare progressivi processi di affrancamento dal luogo familiare di origine o da soluzioni residenziali distanti dalle caratteristiche alloggiative definite nella L. 112/2016, attraverso un graduale e progressivo processo di acquisizione delle autonomie e di distacco dal nucleo familiare. Le azioni progettuali afferenti a tale ambito sono le seguenti: a. attività abilitative, anche diurne, propedeutiche alle fasi residenziali, di conoscenza e condivisione finalizzate alla nascita del gruppo-casa. Tutto ciò potrà essere realizzato anche attraverso la costituzione di ambienti di simulazione della vita quotidiana, per verificare la compatibilità tra le persone; b. percorsi di de-istituzionalizzazione rispettosi dei tempi di adattamento alle nuove condizioni da parte dei diretti interessati, con il coinvolgimento delle strutture residenziali di provenienza; c. cicli di giornate e/o week-end fuori casa finalizzati all'accrescimento dell'autonomia e all'apprendimento della gestione delle relazioni interpersonali e del management domestico; d. periodi medio-brevi di esperienze fuori dal nucleo di origine per il consolidamento dell'autonomia e dell'indipendenza; e. periodi medio-lunghi di abitare supportato con presenza di personale (educatore, tutor, facilitatore, assistente personale o altre figure di supporto);
- B) **Ambito B:** Interventi di supporto alla domiciliarità in soluzioni alloggiative dalle caratteristiche di cui all'articolo 3, comma 4 del DM 23 novembre 2016. I servizi alloggiativi, di tipo parafamiliare qui indicati sono intesi come soluzioni di residenzialità di medio-lungo periodo. Le azioni progettuali afferenti a tale ambito sono le seguenti: a. cohousing con azioni di supervisione e monitoraggio leggero; b. soluzioni abitative ad alta integrazione sociale con presenza di persone con disabilità e non, purché non familiari, organizzate in modo flessibile, anche per quanto riguarda il personale (educatore, tutor, facilitatore, assistente personale o altre figure di supporto); c. cohousing con livelli medio bassi di supporto; d. forme di abitare con livelli alti e medio alti di supporto, con presenza di personale (educatore, tutor, facilitatore, assistente personale o altre figure di supporto); e. gruppi appartamento in strutture con moduli abitativi di cui alla lettera b) dell'art. 3 comma 4 del DM 23 novembre 2016, motivati in base ai particolari bisogni assistenziali delle persone; f. soluzioni abitative (compresi i gruppi-appartamento) a basso o alto livello di supporto in contesti rurali o località periferiche, purché connesse a progetti di agricoltura sociale o accoglienza turistica/ristorazione;
- C) **Ambito C:** Programmi di accrescimento della consapevolezza e per l'abilitazione e lo sviluppo delle competenze per favorire l'autonomia delle persone con disabilità grave e una migliore gestione della vita quotidiana (art. 3, comma 5), anche attraverso tirocini per l'inclusione sociale (art. 3, comma 6 del DM 23 novembre 2016), nonché i percorsi per favorire la piena cittadinanza sociale dei beneficiari ivi compresa la realizzazione di percorsi finalizzati all'autosufficienza e/o alla sostenibilità della microcomunità parafamiliare di riferimento. Le azioni progettuali afferenti a tale ambito sono le seguenti: a. laboratori innovativi per l'accrescimento delle autonomie e delle capacità; b. azioni innovative e sinergiche con enti territoriali (Centri per l'Impiego, scuole, cooperative sociali) per la formazione e l'acquisizione di competenze spendibili in ambito occupazionale; c. percorsi innovativi per offrire possibilità occupazionali o di start-up di impresa sociale per l'autosufficienza della microcomunità in cohousing; d. percorsi innovativi per una effettiva inclusione sociale e relazionale; e. percorsi di accrescimento della consapevolezza e di sostegno alle potenzialità di persone residenti in strutture per le quali si prevede un percorso di deistituzionalizzazione, anche attraverso il coinvolgimento della struttura di provenienza; f. percorsi di sensibilizzazione, informazione, accompagnamento e sostegno ai familiari in vista dell'uscita della persona con disabilità dal nucleo familiare di origine.

Altre informazioni sul Servizio:

L'Istituto coordinerà le seguenti attività:

- Organizzazione di vita dei residenti sulle 24 h, comprensiva delle attività all'interno della casa e all'esterno;
- Sostegni per la Cura della persona e Vita domestica, Inclusione Sociale e Lavorativa, Vita Relazionale e Tempo libero;

- Sostegni di tipo Clinico e Sanitario;
- Selezione, formazione, supervisione degli operatori;
- Gestione dei rapporti di lavoro con il personale;
- Sostegni al mantenimento delle relazioni familiari

4.1 Modalità di accesso (6, 6a, 6b, 7, 12, 13)

L'Istituto è un Centro convenzionato con il SSN.

L'accesso al Servizio avviene tramite richiesta da parte della USL Toscana Sud Est, Distretto Zona Aretina.

Le varie fasi che portano all'inserimento della persona con disabilità in trattamento sono le seguenti:

- La AUSL/Assistente sociale, in alcuni casi insieme ad altre realtà significative nel Welfare della Comunità Aretina, ai familiari e alle Persone con Disabilità segnala/segnalano una persona con bisogno di presa in carico a causa di (a) perdita di entrambi i genitori, (b) genitori non in grado di fornire l'adeguato sostegno genitoriale, (c) prospettiva del venir meno del sostegno familiare,
- Lo specialista della AUSL/Assistente sociale invia al Responsabile del servizio una relazione scritta nella quale sono riportate le problematiche della famiglia, della persona con disabilità e la richiesta di intervento,
- Si effettua la visita della persona accompagnata in presenza del Medico di struttura, Responsabile di Struttura, familiari, USL di provenienza/Assistente sociale, persona con disabilità. La visita viene effettuata dall'Equipe del Centro (Medici Responsabili, Psicologi) durante la quale viene verificata l'appropriatezza dell'intervento richiesto dagli invianti attraverso compilazione di apposito modulo. In particolare verranno raccolte informazioni su (a) storia di vita della persona e ricostruzioni anamnestiche, (b) livelli di funzionamento intellettivo e adattivo con particolare attenzione alle capacità di comunicazione ricettiva ed espressiva e attività basiche di vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, spostarsi, regolare i bisogni fisiologici, alimentarsi, sonno), (c) condizioni mediche associate e loro esiti (con particolare attenzione a problemi di epilessia, disfagia, motricità), (d) condizioni psichiatriche associate e loro esiti (in particolare presenza di disturbi della condotta), (e) terapia medica e farmacologica, (f) eventuali ausili per la motricità, comunicazione, sensorialità, (g) eventuali comportamenti problema, (h) attività solitamente svolte durante la giornata (tempo libero e occupazionali/lavorative).

Inoltre verranno esplorate le aspettative e i desiderata dei familiari relativamente al futuro del proprio figlio/a (su argomenti come la residenzialità, lavoro, affetti, tempo libero e altro significativo) e, aspetto ancora più rilevante, interessi, desideri, preferenze e aspettative della persona con disabilità al fine di garantire la possibilità di autodeterminarsi rispetto al 'dove vivere e con chi vivere'.

- Si esprime il parere positivo o negativo al medico dell'AUSL/Assistente sociale ed alla persona con disabilità (e famiglia) e se non è possibile effettuare subito l'ingresso, il paziente viene inserito nella lista di attesa e conseguentemente viene programmata l'ammissione.
- Viene comunicato formalmente all'AUSL/Assistente sociale e famiglia l'accettazione del ricovero e si richiedono i documenti necessari (autorizzazione amministrativa al trattamento da parte dell'AUSL e vari certificati e documenti alla famiglia). Viene inoltre fatta pervenire al MMG la richiesta di compilazione della scheda per la valutazione e quantificazione dei problemi di salute (scala Cirs), in modo da raccogliere informazioni preventive sulle condizioni di salute del paziente.
- In questa fase è compito del Responsabile del servizio informare medici, infermieri ed educatore riguardo la data di ingresso, in modo che tutte le figure coinvolte riescano ad essere presenti.
- Viene inviata comunicazione formale all'AUSL dove si indica la data di inizio effettivo del trattamento, le tipologie di presa in carico (preparazione alla Vita Indipendente con eventuali distacchi familiari, Vita indipendente in gruppo appartamento), l'organizzazione degli orari e delle attività giornaliere.

Al fine di procedere alla formalizzazione della presa in carico il paziente dovrà essere in possesso dei seguenti documenti:

- Carta di identità e tesserino sanitario magnetico
- Certificato di nascita, Certificato di residenza, Stato di famiglia
- Documento di esenzione dal pagamento del ticket sanitario (se invalidi al 100%)
- Certificato delle vaccinazioni effettuate (in particolare ANTITETANO e ANTIEPATITE B)
- Fotocopia del riconoscimento di Invalidità Civile (o della domanda presentata)
- Riconoscimento Handicap (Legge 104/92)
- Decreto di nomina del tutore/curatore (in caso di interdizione/inabilitazione)

■ IMPEGNATIVA amministrativa al ricovero della AUSL di appartenenza

Tutti i dati raccolti vengono gestiti nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati.

4.2 Tariffe delle prestazioni

Il corrispettivo economico delle prestazioni a carico della ASL è regolato dalle varie Delibere della Regione Toscana mentre, per coloro che sono titolari di indennità di accompagnamento, questi sono tenuti a pagare una quota di compartecipazione giornaliera pari a 28,00 euro come stabilito nel tavolo di co-progettazione sul Bando del Dopo di Noi della zona aretina 'Niente su di noi, senza di noi'.

Il paziente, o eventuale tutore, firma l'apposito modulo di impegno al pagamento della compartecipazione, anticipando una mensilità come deposito cauzionale; contemporaneamente viene stabilita la modalità di pagamento: bonifico, RID o contanti. Nei primi giorni del mese di riferimento viene emessa regolare fattura.

4.3. Assetto organizzativo, figure professionali, tipologia di competenze e trattamenti a disposizione

Il servizio risponde alla Direzione Sociosanitaria affidata al Dott. Fabrizio Giorgeschi

Le figure professionali a disposizione sono:

Educatori

Operatori di assistenza.

In caso di necessità l'Istituto mette a disposizione l'intervento professionale di:

Medici

Infermieri

Psicologi

nel quadro di una presa in carico multiprofessionale ed interprofessionale.

Potranno essere inseriti tirocinanti, servizio civilisti, volontari, per i quali, di volta in volta verrà redatto specifico progetto di intervento e attività presso l'appartamento.

Gli obiettivi di tutti gli interventi e della presa in carico di tutte le persone con disabilità non sono mai limitati ai soli obiettivi di miglioramento funzionale, ma tengono conto del diritto all'autodeterminazione delle persone, dei suoi diritti complessivi (con il riferimento principe alla Carta dei Diritti delle persone con Disabilità, elaborata in sede Onu), con particolare attenzione al diritto alla Vita Indipendente ed Inclusione nella comunità, alla partecipazione alla vita comunitaria, istruzione, inserimento sociale e lavorativo. Complessivamente il percorso assistenziale dovrà essere allineato ai domini della Qualità della vita da considerarsi come esito sovraordinato degli interventi.

5. Dimissione

La dimissione verrà comunicata per tempo così che il paziente possa organizzare il rientro a domicilio o il trasferimento in altra struttura

Motivi di dimissione possono essere:

- a) per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela;
- b) per gravi motivi di incompatibilità con la vita comunitaria;
- c) per morosità rispetto ai pagamenti dovuti.

6. Richiesta copia cartella clinica

Il paziente può richiedere copia della propria cartella clinica al Medico di riferimento o all'URP attraverso la compilazione di apposito modulo, la copia verrà fornita entro un termine temporale massimo di 15 giorni

La tariffa applicata è la seguente:

Fino a 50 pagine € 15

Oltre 50 fino a 100 pagine € 20

Oltre 100 pagine € 25

7. Modalità e tempi di accesso alla struttura da parte di personale esterno

L'appartamento è aperto 365 giorni l'anno e i familiari/visitatori possono accedere liberamente alla struttura in qualunque momento nel rispetto delle attività di vita quotidiana, abilitative/riabilitative degli ospiti e nel rispetto dei protocolli sanitari previsti.

8. Sistema per la riduzione delle differenze di accesso ai servizi dei cittadini fragili, categorie a rischio e differenze culturali

L'Istituto ha adottato un sistema per la riduzione delle differenze all'accesso ai servizi dei cittadini fragili e nello specifico:

1. Assistenza religiosa

Per gli assistiti di fede cattolica, nella sede di Agazzi, la domenica mattina alle ore 10.00 viene celebrata la S. Messa nella Sala Polivalente del vecchio edificio ubicata a piano terra.

Il paziente può usufruire di assistenza religiosa da parte di un Padre Passionista richiedendo colloqui individuali o di ricevere l'eucarestia nella propria camera facendo riferimento agli operatori.

I pazienti di altra fede possono chiedere di contattare il ministro di culto di riferimento al fine di ricevere la necessaria assistenza religiosa.

2. Alimentazione

Questo Istituto garantisce agli ospiti del gruppo appartamento la possibilità di autodeterminare l'alimentazione (garantendo un monitoraggio dei parametri di salute in caso di eventuali problematiche sanitarie o di abitudini incorrette dei residenti) offrendo l'opportunità di scegliere tra varie pietanze oltre alla partecipazione diretta dei residenti alle attività di approvvigionamento di vivande e bevande (fare spesa al supermercato) e alle attività di cucina (preparazione della colazione, del pasto e della cena). Viene inoltre garantita la preparazione/fornitura di diete speciali in caso di situazioni patologiche quali intolleranze e/o allergie alimentari e/o motivi religiosi. In questi casi il paziente comunicherà la propria specifica esigenza all'operatore in modo da attivare procedure di preparazione/fornitura specifiche.

3. Riduzione differenze all'accesso dei cittadini fragili

Al fine di agevolare la comunicazione con soggetti audiolesi e/o ipoacusici sono stati presi accordi con l'ENS al fine di avere la disponibilità di personale specializzato nel linguaggio dei segni qualora il caso lo richiedesse; inoltre viene affidato al paziente un operatore di riferimento che lo affiancherà negli spostamenti e nelle azioni quotidiane.

Per pazienti che non comprendono l'italiano facciamo ricorso a risorse interne in quanto l'Istituto dispone di personale multilingue. Per pazienti che non rientrano nelle categorie linguistiche conosciute dai dipendenti dell'Istituto sono stati presi accordi con l'Associazione OXFAM che ci fornisce mediatori culturali in presenza, telefonica e come traduzione di documenti.

SEZIONE TERZA

MECCANISMI

DI TUTELA E VERIFICA

1. Reclami

L'Istituto riconosce come impegno la verifica dell'adeguatezza del servizio offerto e il miglioramento dello stesso, garantisce pertanto, a tutela dell'utenza, il diritto a sporgere reclamo o effettuare segnalazioni per eventuali disservizi.

2.1 Ufficio di riferimento

I reclami o segnalazioni di disservizi possono essere presentati presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito denominato U.R.P.) dell'Istituto di Agazzi che si trova al primo piano della sede istituzionale dell'Istituto ad Arezzo in Loc. Agazzi, 47 ed è aperto al pubblico tutte le mattine dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00.

L'Ufficio è reperibile al numero 0575/9151246

Indirizzo e-mail: urp@istitutoagazzi.it





2.2 Funzioni

L'U.R.P. istituito ai sensi del D.L. 29 del 03.02.93 è finalizzato ai seguenti obiettivi:

- Trasparenza amministrativa e tutela del diritto di accesso alla documentazione
- Rilevare i bisogni e il livello di soddisfazione dell'utenza e collaborare per adeguare i fattori che ne determinano la qualità,
- Favorire la collaborazione fra Azienda e Associazione di volontariato e tutela ai sensi del D.L. 502/92
- Aggiornare la Carta dei Servizi e renderla disponibile all'utenza
- Ricevere osservazioni, segnalazioni o reclami in merito a disservizi rilevati.

2.3 Modalità di presentazione reclami

I Reclami possono essere presentati con le seguenti modalità:

-  Telefoniche (0575/9151246)
-  Via Fax
-  Attraverso posta elettronica (urp@istitutoagazzi.it)
-  Personalmente attraverso la compilazione di apposito modulo disponibile presso l'ufficio URP

Le funzioni dell'U.R.P. sono svolte dalla Rag. Barbara Pastore.

Il reclamo può essere presentato, entro 15 giorni dall'accadimento, dal diretto interessato o da parenti e affini dello stesso, da organizzazioni di volontariato o di tutela dei diritti accreditate presso la Regione come previsto dal D.L. 502 del Dicembre 1992 art. 14, sotto qualsiasi forma: scritta, verbale, telefonica.

Una volta presentato il reclamo, l'U.R.P. avvierà la richiesta di chiarimento presso le Funzioni Responsabili del Servizio specifico ove si è verificato il disservizio e darà risposta all'utente, entro 15 giorni dalla presentazione del reclamo, circa l'accaduto e le modalità di risoluzione adottate.

Data la varietà dei servizi offerti e la conseguente variabilità delle segnalazioni che possono pervenire all'U.R.P. l'eventuale modalità del rimborso a titolo di risarcimento del disservizio subito potrà essere stabilito con la Direzione di volta in volta.

3. Indagini sulla soddisfazione dell'utenza

La rilevazione della soddisfazione degli utenti sui servizi prestati, la comprensione dei punti di forza e delle cose da migliorare o che non vanno, sono elementi di conoscenza essenziali per ogni organizzazione che voglia migliorarsi sempre. Per tanti motivi è spesso complesso ricevere riscontri diretti dagli assistiti della struttura e svolgere con loro le classiche indagini di soddisfazione.

Per questo motivo, oltre a reclami e lamentele e a indici comportamentali di soddisfazione o difficoltà degli assistiti, potranno essere usate indagini di soddisfazione rivolte a familiari, amministratori di sostegno e operatori, a cui verrà chiesto di rispondere "al posto", per procura/delega dell'assistito, cercando di mettersi "nei suoi panni".

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITA'

IMPEGNI E PROGRAMMI

L'Istituto, al fine di perseguire e di individuare ulteriori obiettivi di miglioramento, ha avviato l'attuazione di un Sistema di Gestione della Qualità.

L'Istituto si pone i seguenti impegni:

Obiettivi Impegni Programmi	Standard	Strumenti di Verifica
Elaborazione di un Progetto Individuale / Progetto di Vita per ogni assistito	Progetto Individuale alla ammissione o, al massimo, al termine del periodo di osservazione iniziale, ed elaborazione di un Progetto di Vita entro sei mesi dall'ingresso	Presenza nella cartella dell'assistito del progetto individuale e del Progetto di Vita, in cui sono raccolte anche le opinioni della persona con disabilità, dei familiari, Amministratori di Sostegno ed eventuali altri significativi
Ricovero o trattamento liberamente accettato dall'assistito e mai imposto forzatamente contro la sua volontà	100%	Registrazione di un verbale pre-ricovero dove si evince, in presenza di familiari e/o Amministratori di Sostegno, il consenso della persona con disabilità al percorso assistenziale proposto (preparazione Vita Indipendente oppure Vita Indipendente in Gruppo Appartamento)
Rispetto e promozione della autodeterminazione degli assistiti, valutando e perseguendo al contempo un equilibrio con le regole di buona convivenza	Almeno l'80%	Reperimento nella cartella dell'assistito della raccolta delle sue preferenze, desideri, aspettative, valori e delle modalità con cui si favoriscono le sue scelte e l'autodeterminazione
Programmazione delle attività giornaliera/settimanale per ogni assistito, comprendente anche momenti di partecipazione alla vita sociale della comunità e, ove possibile, l'inserimento in attività di tipo lavorativo	Almeno l'80%	Reperimento nella cartella della programmazione individuale delle attività, registrazione della partecipazione ad attività esterne, inserimenti socioterapeutici o lavorativi
Definizione di un programma di contatti, visite e/o rientri degli assistiti con familiari, parenti amici, ecc., condiviso con l'Amministratore di sostegno	100%	Reperimento nella cartella dell'assistito dei programmi concordati e delle relative registrazioni
Valutazione da parte dell'equipe del percorso assistenziale che l'assistito potrebbe compiere verso soluzioni con minori bisogni assistenziali, maggiori condizioni di autonomia e inclusione sociale	Almeno l'80%	Evidenza in cartella di ipotesi, da sottoporre a verifica, di percorso assistenziale con mete a medio/lungo termine nei Domini della Qualità della Vita

Possibilità per ciascun assistito di usufruire di periodi di brevi vacanze al di fuori della struttura, anche organizzati dalla struttura	Almeno l'80%	Registrazioni nella cartella
Utilizzo di una specifica scheda per i comportamenti problema di ciascun assistito, con le indicazioni di comportamento che deve essere tenuto dagli operatori (seguendo le strategie indicate nel modello del trattamento meno restrittivo)	Almeno l'80%	Presenza nella cartella
Verifiche condivise semestralmente con invianti, familiari e Amministratori di sostegno	100%	Documentazione degli specifici verbali in cartella











SEZIONE QUINTA

ALTRE INFORMAZIONI

Rapporti con altre organizzazioni

L'Istituto ha stretto rapporti di collaborazione con vari enti, cooperative ed associazioni al fine perseguire l'interesse dei beneficiari dei servizi offerti; le associazioni sotto riportate collaborano con l'Istituto al fine di organizzare attività di inclusione sociale, inserimenti lavorativi, attività di tempo libero (sport, cinema, arte, vacanze, ecc..) per persone con disabilità che partecipano ai percorsi assistenziali di Vita Indipendente.

Le varie organizzazioni con le quali collabora sono:

-  "Fondazione Arezzo Comunità"
-  "Riconoscersi" Fondazione di Partecipazione
-  "Slichem – Crocevia dei Popoli" Associazione di Volontariato
-  "Progetto 5" Cooperativa Sociale
-  "Koinè" Cooperativa Sociale
-  "All Stars Arezzo" Associazione Sportiva Dilettantistica
-  "All Stars Arezzo Social" Associazione di Promozione Sociale
-  "Angeli di All Stars" Associazione di Volontariato
-  "PB 73" Associazione di Volontariato
-  "Toscanabile" Associazione di Volontariato
-  "La Tartaruga" Associazione di Promozione Sociale

REGOLAMENTO INTERNO

ORGANISMO DI RAPPRESENTANZA DEI RESIDENTI:

L'Istituto di Agazzi favorisce la partecipazione degli utenti e dei familiari alla organizzazione e alla verifica del buon funzionamento dei servizi mediante forme di rappresentanza organizzata.

L'organismo di rappresentanza è eletto democraticamente tra ospiti e utenti e funziona secondo regole autonomamente stabilite per realizzare:

- la partecipazione e la collaborazione degli ospiti e dei familiari alla vita comunitaria;
- la elaborazione di suggerimenti e proposte alla Direzione per la migliore realizzazione dei programmi;
- la promozione di rapporti con il Distretto, con le Associazioni e con il volontariato.

L'organismo di rappresentanza si riunisce almeno 1 volta all'anno. Può invitare alle riunioni il Direttore Sociosanitario, il Responsabile, il Direttore Amministrativo e collaboratori.

Previa richiesta alla Direzione può indire assemblee degli ospiti e delegati alla rappresentanza. Almeno una volta all'anno l'organismo di rappresentanza si incontra con il Comitato Direttivo dell'Istituto

ASSOCIAZIONI DI TUTELA E DI VOLONTARIATO

E' intenzione dell'Istituto di coinvolgere nel progetto dei servizi offerti le Associazioni di Tutela e di Volontariato del territorio aretino, nella convinzione che il loro contributo costituisca una delle massime espressioni di solidarietà sociale, di impegno umano, di senso civico. Riteniamo particolarmente importante che tale impegno, inserito in un progetto complessivo di animazione, sia rivolto all'incremento di occasioni di uscita dalla struttura, di feste, di gestione del tempo libero.

NORME DELLA VITA COMUNITARIA

ASPETTI ORGANIZZATIVI E SERVIZI FORNITI DALLA STRUTTURA:

1) **MENSA** Agli ospiti dell'appartamento viene richiesto di pianificare gli orari dei pasti compatibilmente con il loro Progetto Individuale che prevede una serie di compiti e di responsabilità da assolvere durante la giornata (relativamente alla cura di sé, vita domestica, attività occupazionali/lavorative in ambienti esterni, attività di tempo libero). Indicativamente gli orari della colazione sono compresi in una fascia oraria che va dalle ore 7,00 alle ore 9,00, quelli del pranzo dalle ore 12,30 alle ore 13,30, quelli della cena dalle ore 19,00 alle ore 20,30. La flessibilità oraria garantisce l'autodeterminazione della persona con disabilità residente in appartamento ma al contempo l'individuazione delle fasce orarie garantisce l'esecuzione di attività funzionali alla Vita Indipendente e al mantenimento/assunzione di un ruolo 'personale', 'sociale' e 'professionale' tipico della persona adulta e inclusa nella società. Per ciò che concerne la tipologia delle bevande e vivande consumate sarà dato la possibilità alla persona di poter scegliere quali alimenti consumare attraverso la registrazione su scheda apposita utile ad orientare l'approvvigionamento anticipato delle materie preferite. In caso di emergenze di qualunque genere l'Istituto mette comunque a supporto la propria attività di mensa con la disponibilità di un menù variato per quattro settimane e poi ripetuto, uno per il periodo invernale ed uno per il periodo estivo (ad ogni pasto sono disponibili alternative di menù a scelta individuale).

2) **PULIZIE** Gli ospiti, con il supporto degli operatori, provvederanno alla quotidiana pulizia degli ambienti e degli arredi secondo programmi di lavoro stabiliti (fermo restando che una volta al mese l'Istituto provvederà con personale dedicato alle pulizie generali dell'appartamento).

3) **LAVANDERIA** Gli ospiti sono tenuti, con il supporto degli operatori, a provvedere al lavaggio della biancheria piana e dei propri indumenti personali. In caso di emergenze di qualunque genere l'Istituto garantisce un servizio di lavanderia tramite aziende esterne.

4) **ASSISTENZA INFERMIERISTICA, MEDICA E RIABILITATIVA** Nella misura in cui gli ospiti presentassero necessità

e urgenze di intervento nell'ambito dei bisogni sanitari l'Istituto potrà mettere a disposizione, in collegamento con il MMG, la propria equipe specialistica a supporto della persona.

5) **ASSISTENZA DI BASE** L'assistenza di base alla persona viene fornita con copertura continuativa (diurna e notturna) ed ha lo scopo di fornire supporto nell'ambito dell'area di cura della propria persona (igiene personale, bisogni fisiologici, alimentazione, vestizione e svestizione, cura della salute e della sicurezza personali).

6) **ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI** Gli ospiti, una volta espletate le operazioni legate alla cura di sé, al riordino della casa e aver consumato la colazione lasceranno l'abitazione per dirigersi presso i luoghi di svolgimento delle attività occupazionali/lavorative previste nel loro Progetto Personalizzato (potranno spostarsi autonomamente o, in caso di difficoltà motorie, essere accompagnati dagli operatori con mezzo di trasporto).

7) **ATTIVITÀ RICREATIVE** Gli ospiti, alla fine degli impegni occupazionali/lavorativi, potranno cimentarsi in attività ricreative da svolgere in ambiente domestico o comunitario (le attività ricreative saranno scelte sulla base di preferenze, interessi e desideri personali; gli operatori potranno agevolare la partecipazione degli utenti sia in termini di mobilità verso i luoghi di divertimento, sia in termini di sostegni allo svolgimento, sia in termini di facilitatori sociali con eventuali 'terzi' significativi – ad esempio tecnici di attività motorie, animatori musicali, ecc...). Verrà curato con particolare attenzione il fine settimana con l'organizzazione di momenti piacevoli (pranzi e cene in ambienti comunitari o domestici ma differenziati – pizza, barbecue, ecc... - ai quali possano partecipare anche amici, familiari, altri significativi – uscite in ambito comunitario per eventi, organizzazione di brevi gite, vacanze estive e invernali, ecc...).

8) **ATTIVITÀ SPIRITUALI** In base alle esigenze spirituali, gli ospiti potranno beneficiare di attività religiose che l'Istituto mette a disposizione (messa domenicale al mattino, sostegno spirituale attraverso colloquio con Padri Passionisti) o partecipare ad eventi religiosi in ambito comunitario (nel caso di difficoltà nella mobilità gli operatori provvederanno a facilitare gli spostamenti).

ASPETTI ORGANIZZATIVI: REGOLAZIONE DEI RAPPORTI

1) L'ospite (o il familiare o il tutore) all'atto dell'ammissione, fornisce in una scheda personale, oltre ai propri dati anagrafici, i nomi e gli indirizzi dei familiari e/o conoscenti ai quali il responsabile (o chi per esso) deve rivolgersi in caso di necessità. In tale scheda deve essere anche indicato il nome del partecipante all'organismo di rappresentanza (l'ospite stesso o un suo delegato).

In tale scheda inoltre deve essere specificato (sulla base della documentazione del Servizio di assistenza sociale della USL):

- la competenza a sostenere l'onere della retta (quota sociale o compartecipazione indicata nel provvedimento di autorizzazione rilasciato dall'ente competente);
- le modalità di pagamento della quota di compartecipazione (da effettuare entro il 5 del mese di riferimento), concordate con la D.A. dell'Istituto di Agazzi;
- l'avvenuto versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità della quota di compartecipazione, a puro scopo di garanzia dell'adempimento dell'obbligo di corrispondere la quota di compartecipazione. Detta somma sarà restituita, oltre gli interessi maturati, al momento delle dimissioni qualora l'assistito abbia adempiuto alla suddetta obbligazione;
- l'impegno al rispetto del presente regolamento e del Patto di convivenza fra i coinquilini

2) L'ospite provvede autonomamente al proprio fabbisogno di indumenti ed al necessario per l'igiene personale e ogni altra necessità di fruizione personale, oltre che all'applicazione dei contrassegni di riconoscimento necessari al servizio di lavanderia.

Sono inoltre escluse dalle prestazioni offerte direttamente dall'Istituto di Agazzi:

- assistenza medica generica e specialistica compreso analisi mediche e cure dentarie;
- fornitura di medicinali, pannoloni e di ausili e protesi varie, nonché eventuali presidi sanitari, quando dovuti per legge da altri Enti preposti;
- bevande e generi alimentari non compresi nella tabella vittuaria;
- il trasporto sanitario con ambulanza o veicolo attrezzato;
- spese funerarie in caso di morte dell'ospite che saranno a carico degli eredi o del Comune di appartenenza nei casi previsti dalla legge;
- disponibilità di denaro per piccole spese giornaliere, di cui verrà documentato l'utilizzo.

3) L'Istituto di Agazzi si riserva la facoltà di chiedere il risarcimento di eventuali danni arrecati dagli ospiti ai beni

della struttura.

4) L'ospite è tenuto ad avere un comportamento compatibile con l'organizzazione e le possibilità della struttura e con le esigenze e i diritti degli altri ospiti (compreso quello ad una serena convivenza).

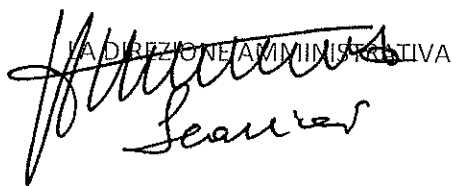
5) L'Istituto di Agazzi con ogni suo servizio è una struttura aperta: ogni ospite è perciò libero di entrare o uscire, compatibilmente con l'organizzazione della struttura e il progetto individuale in cui siano specificati anche i bisogni di sostegni e di protezione / salvaguardia. I familiari, amici, conoscenti etc. sono liberi di visitare i propri congiunti in qualsiasi momento compatibilmente con l'organizzazione dei servizi; le attività e lo stato di salute dell'ospite, il suo progetto individuale.

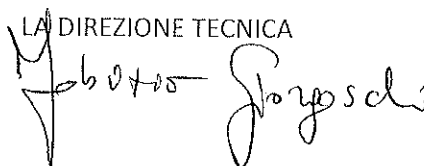
6) Tutti gli eventuali desideri o bisogni che non possono essere garantiti dalla struttura sono a carico dell'ospite.

TENUTA E CONSERVAZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione relativa agli ospiti e alla vita comunitaria viene costantemente aggiornata e conservata in ottemperanza a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di documentazione clinica e trattamento dei dati personali. In particolare i seguenti documenti vengono tenuti e conservati nei seguenti uffici / modi:

- cartella sanitaria o socio-sanitaria di ogni ospite con programma di trattamento: sono conservate in appartamento in modo adeguato e conforme;
- cartella clinica informatizzata con accessi specifici per figura professionale con utente e password personale;
- registro delle presenze degli ospiti (su supporto informatico): appartamento;
- registro delle presenze del personale con indicazione delle mansioni e turni di lavoro (su supporto informatico): Ufficio organizzativo del personale presso l'Istituto di Agazzi;
- tabella dietetica: Cucina del fornitore, appartamento;
- registro degli ausili in dotazione alla struttura: infermeria, Ufficio Qualità e sicurezza presso l'Istituto di Agazzi;
- documento sulla qualità: Ufficio Qualità e sicurezza presso l'Istituto di Agazzi, presente nella rete aziendale;
- documento sull'igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro: Ufficio Qualità e sicurezza, presso l'Istituto di Agazzi.

LA DIREZIONE AMMINISTRATIVA


LA DIREZIONE TECNICA


Per ricevuta (l'interessato, il familiare o il tutore):.....

INFORMATIVA PAZIENTI SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Ai sensi del D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 101/2018)

Questa informativa riguarda i dati personali che saranno oggetto di trattamento nel rispetto della vigente normativa in materia di protezione dei Dati Personali e, comunque, dei principi di riservatezza cui è ispirata l'attività dell'Istituto Privato di Riabilitazione "Madre della Divina Provvidenza" dei Passionisti ed intende descrivere le sue modalità di gestione, in ambito del trattamento dei dati personali dei Pazienti.

Questa informativa è resa ai sensi del D.lgs. 196/2003 e seguenti modifiche e integrazioni apportate dall'art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 e dai D.lgs. 101 del 10 agosto 2018.

Per Trattamento dei Dati Personali si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

Risulta necessario specificare che, ove il soggetto i cui dati sono trattati abbia un'età inferiore ai 18 anni o non in possesso delle capacità di comprensione e/o di azione, tale trattamento è lecito soltanto se e nella misura in cui vi sia il consenso prestato o autorizzato dal titolare della responsabilità genitoriale, tutore o amministratore di sostegno per il quale sono acquisiti i dati identificativi; per l'utilizzo di immagini e video a fini di comunicazione e/o divulgazione, il consenso sarà espresso da entrambi i genitori (tutore o amministratore di sostegno).

1. Categorie di Dati Personali trattati

Istituto tratterà i seguenti Dati Personali forniti dai Pazienti:

- Dati Anagrafici e Identificativi (tra i quali nome, cognome, data di nascita, sesso), codice fiscale
- Dati di Contatto (tra i quali telefono, email, indirizzo)
- Dati Personali Bancari (tra i quali codice IBAN)
- Dati relativi alla salute e le varie categorie particolari di dati personali derivanti dalla prestazione sanitaria (origine razziale ed etnica, dati generici, convinzioni religiose, etc.)
- Dati relativi a fotografie, immagini e videoregistrazioni

2. Finalità del Trattamento

I Dati Personali da Lei messi a disposizione dell'ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE potranno essere utilizzati per le seguenti finalità:

- a) Gestione Amministrativa e Contabile – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 f) e b)

Le ricordiamo che, con riferimento alle finalità evidenziate ai punti sopraelencati il conferimento dei Suoi dati personali è obbligatorio. Un Suo eventuale rifiuto e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete impedirebbe lo svolgimento dell'attività.

Finalità per le quali è necessario il consenso esplicito dell'Interessato

I Dati Personali da Lei messi a disposizione dell'ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE saranno utilizzati per la seguente finalità per le quali è necessario il consenso esplicito dell'Interessato, senza il quale, non sarà possibile procedere alla prestazione richiesta:

- b) Presa in carico e Svolgimento del Trattamento Riabilitativo/Sanitario, al fine di fornire il servizio richiesto, ovvero dati necessari all'esecuzione dello stesso e tutte le attività connesse, oltre al fine di rispettare le vigenti norme di legge – base giuridica ex art.9 paragrafo 2 lettera a)

I Dati Personali da Lei messi a disposizione dell'ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE potranno essere utilizzati per le seguenti finalità per le quali è necessario il consenso esplicito dell'Interessato:

- c) Realizzare fotografie, immagini e videoregistrazioni dell'interessato nell'ambito delle attività svolte all'interno dell'Istituto – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a) e art.9 paragrafo 2 lettera a)
- d) Pubblicazione nel sito dell'Istituto e/o nella pagina Facebook delle fotografie, immagini e videoregistrazioni di cui al punto precedente (finalità c)) – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a) ed ex art.9 paragrafo 2 lettera a)
- e) Fotografie di gruppo o video riprendenti più soggetti: trasmissione di fotografie, immagini e videoregistrazioni di cui alla finalità d) dell'interessato verso persone ricoprenti la figura di responsabilità genitoriale, tutori e amministratori di sostegno – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a) ed ex art.9 paragrafo 2 lettera a)
- f) Far visionare immagini e videoregistrazioni relative al trattamento riabilitativo/sanitario svolto a consulenti e/o specialisti esterni (vedi par.4) al solo fine di supporto diagnostico-terapeutico – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a) ed ex art.9 paragrafo 2 lettera a)
- g) Far visionare immagini e videoregistrazioni relative al trattamento sanitario per scopi didattici – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a) ed ex art.9 paragrafo 2 lettera a)
- h) Affissione delle immagini per personalizzazione degli ambienti – base giuridica ex art.6 paragrafo 1 lettera a). La presente finalità è individuata solamente per il servizio START.

3. Modalità del Trattamento

Il trattamento dei Suoi Dati Personali verrà effettuato mediante idonei strumenti cartacei, elettronici e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità di cui sopra e, comunque, in modo tale da garantire la sicurezza e riservatezza dei Dati stessi.

Potranno essere effettuate foto per ottemperare a quanto previsto dal D.R.T. 2044 del 24.02.2017, 5.1 COM5, quindi per una corretta identificazione del paziente (vedi finalità par.2 lettera b), riferimento "attività connesse").

Il materiale raccolto sarà utilizzato esclusivamente da personale dell'Istituto specificamente autorizzato, e dal personale sanitario esterno all'Istituto che si occupa del paziente.

Qualora si verificasse la necessità di far visionare il materiale da altri soggetti o per un uso diverso da quelli sopramenzionati, verranno poste in essere tutte le misure idonee a rendere irricognoscibile il soggetto; se questo non dovesse essere possibile o, se per la finalità da conseguire, fosse necessaria l'identificazione del soggetto, verrà richiesta esplicita e specifica autorizzazione.

4. Responsabili del Trattamento e Destinatari o Categorie di destinatari dei Dati Personali

Potranno venire a conoscenza dei Suoi Dati Personali il Responsabile per la Protezione dei Dati, gli Incaricati del trattamento dei Dati Personali nominati dall'Ente nell'esercizio delle loro funzioni e personale sanitario esterno all'Istituto che si occupa del paziente.

I Suoi Dati Personali potranno essere comunicati ad eventuali soggetti che forniscano all'Istituto di Riabilitazione prestazioni o servizi strumentali alle finalità indicate nel precedente par. 2. I Suoi Dati Personali potranno essere altresì comunicati a fornitori, appaltatori, istituti bancari e/o assicurativi ovvero altri soggetti e/o enti che provvedano (per conto di Istituto di Riabilitazione) ai seguenti aspetti:

- Attività istituzionali (Azienda USL, Provincia, Regione e Comune)
- Collaborazione Esterna (anche in ambito Sanitario e Socio-Sanitario)

- Manutenzione e sviluppo della rete e infrastruttura informatica
- Consulenza
- Elaborazioni e adempimenti: amministrativi, contabili e fiscali
- Legale

Qualora si verificasse la necessità di far visionare il materiale sanitario da altri soggetti o per un uso diverso da quelli sopramenzionati verrà richiesta esplicita e specifica autorizzazione.

L'elenco completo dei Responsabili Esterni del Trattamento dei Dati Personali dell'Istituto di Riabilitazione sono disponibili su richiesta (vedi dati di contatto, par. 8).

5. Durata del trattamento e criteri utilizzati per la conservazione dei Dati Personali

5.1. Durata

Le finalità di cui al paragrafo 2 "Finalità del Trattamento" della presente informativa, i Suoi Dati Personali saranno trattati solo per il tempo necessario o corrispondente alla durata del trattamento stesso.

5.2. Conservazione

La conservazione dei dati viene svolta secondo i seguenti criteri:

- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera a) della presente informativa, verranno conservati per un periodo di 10 anni successivo alla interruzione del rapporto, salvo sorga l'esigenza di una ulteriore conservazione, per consentire all'Istituto la difesa dei propri diritti;
- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera b) della presente informativa, la conservazione avviene per tempo illimitato secondo quanto previsto dalla Circolare del Ministero della Sanità n.900 2/AG464/260 del 19 dicembre del 1986;
- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera c), e) ed h) della presente informativa, la conservazione avviene per tutto il tempo della durata del trattamento riabilitativo/sanitario;
- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera d) della presente informativa, la conservazione avviene per tutto il tempo di mantenimento del materiale nel sito internet o fino a revoca del consenso;
- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera f) della presente informativa, se il materiale è parte integrante della cartella clinica la conservazione segue quanto disposto in merito dalla normativa vigente, se il materiale non è parte integrante della cartella clinica la conservazione ha durata di 12 mesi a decorrere dal termine del trattamento sanitario;
- Per la finalità di cui al paragrafo 2, lettera g) della presente informativa, la conservazione avviene per 5 anni dalla realizzazione del corso.

6. Diritti dell'Interessato

Ai sensi dell'artt. 7, 15-22 e 77 del Regolamento UE 2016/679 l'interessato ha diritto a:

- Revocare il consenso precedentemente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basato sul consenso prima della revoca (per le finalità ai punti c), d), e), f), g) ed h))
- Ottenere l'accesso a tutti i propri dati personali detenuti dall'Istituto
- Ottenere l'accesso a tutte le informazioni riportate nel presente documento
- Ottenere il diritto alla rettifica, integrazione, cancellazione dei dati personali (diritto all'oblio) o limitazione del trattamento dei dati personali
- Ottenere il diritto alla portabilità dei dati
- Diritto di opposizione
- Diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo (Garante Privacy)

Per l'esercizio di tali diritti, sopra descritti, La preghiamo di contattare le figure designate tramite i contatti riportati al par. 8; a tale richiesta sarà fornito idoneo riscontro secondo le tempistiche previste dal GDPR.

7. Videosorveglianza

Si informa che, all'interno della struttura è attivo un impianto di video-audio sorveglianza con la registrazione delle immagini e audio, il sistema è attivo dalle ore 23.00 alle 07.00, per finalità legate alla prevenzione di atti vandalici e al tempestivo intervento del personale addetto in caso di necessità le video registrazioni saranno conservate per il tempo massimo ammesso dalla legge e l'accesso a tali videoregistrazioni è consentito solo alle persone specificamente indicate.

8. Titolare del trattamento, Responsabili e Responsabile della Protezione dei Dati Personali

- Il Titolare del trattamento dei Suoi Dati è ENTE MORALE PROVINCIA DELLA PRESENTAZIONE MARIA SANTISSIMA DEI PADRI PASSIONISTI ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE MADRE DELLA DIVINA PROVVIDENZA DEI PASSIONISTI con sede legale in Roma (RM), Piazza San Giovanni in Laterano, n. 14, nella persona del Procuratore Speciale Padre Giovanni Battista Scarinci. Qualsiasi richiesta relativa ai dati personali trattati da ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE MADRE DELLA DIVINA PROVVIDENZA DEI PASSIONISTI potrà essere inviata presso la sede operativa dell'Istituto Strada Comunale di Agazzi n.47 – 52100 Arezzo, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica privacy@istitutoagazzi.it
- Il Responsabile della Protezione dei Dati Personali di ISTITUTO PRIVATO DI RIABILITAZIONE MADRE DELLA DIVINA PROVVIDENZA DEI PASSIONISTI è contattabile presso l'indirizzo email dpo@istitutoagazzi.it

La presente informativa sarà soggetta ad aggiornamenti, l'Istituto si impegna a pubblicare eventuali variazioni tramite il proprio sito internet www.istitutoagazzi.it.

DATA, 03.12.2018