

GUIDA AI SERVIZI

A norma UNI EN ISO 9001 dicembre 2015

**Regolamento della Regione Campania n. 1 del 22.06.07 e s.m.i.
D.C.A. n.97 del 16.11.2018 e s.m.i.**

Sede Legale:

NAPOLI –

Tel.: 081/5751721 – Fax: 081/2466627

Email:cth@libero.it

INDICE

1.	SCOPI ED OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	2
2.	IL RESPONSABILE DEL CENTRO	2
3.	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGABILI.....	2
4.	DISPONIBILITA' DELLE PRESTAZIONI (CAPACITA' OPERATIVE MASSIME)	3
5.	RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI	4
6.	REALIZZAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE: MODALITA' DI ACCESSO.....	4
7.	TEMPI DI ATTESA.....	5
8.	ORARI DI APERTURA DEL CENTRO	5
9.	ORARIO PER IL RILASCIO DI EVENTUALI REFERTI ALL'INTERESSATO O AL FAMILIARE DELEGATO	6
10.	I COSTI A CARICO DELL'UTENZA.....	6
11.	MODALITÀ DI PAGAMENTO	6

12.	I DIRITTI DELL'UTENZA.....	6
12.1.....	GLI ULTERIORI DIRITTI DELL'UTENZA NEL REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE	
13.	I DOVERI DELL'UTENZA	8
14.	PUBBLICAZIONE DELLA GUIDA AI SERVIZI.....	8

1. Scopi ed Obiettivi del documento

Questa Guida ai Servizi è stata redatta nel rispetto della norma **UNI EN ISO 9001 Dicembre 2015**, del **Regolamento n. 1 del 22 Giugno 2007** e **DCA n. 97 del 16.11.2018**.

La struttura del presente documento e la sua gestione sono definiti nel Cap. 2 del MGQ e nella Procedura PO 421 "Gestione dei documenti".

Il dettaglio delle attività svolte dal **Centro** e gestite attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità sono definite e descritte nel MGQ e nelle Procedure Operative Interne.

La Guida ai Servizi riporta le informazioni relative a:

- Nome e cognome del Responsabile del Centro
- Elenco delle prestazioni erogabili
- Disponibilità delle prestazioni (Capacità Operative Massime)
- Nome e cognome dei Responsabili delle prestazioni
- Modalità di accesso
- Tempi massimi di attesa
- Orari di accesso
- Orari per il rilascio di eventuali referti all'interessato o al familiare delegato
- I costi a carico dell'utenza
- Modalità di pagamento

2. IL RESPONSABILE DEL CENTRO

Il Rappresentante legale della **Cooperativa CTH ONLUS** è il Presidente avv. Francesco Zefelippo.

3. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGABILI

Prestazioni di attività di assistenza socio-sanitaria ex art. 23 L.R. n.8\2003; DGR n. 2006 del 2004; decreto 6 del 2010 in regime

⇒ Residenziale

⇒ Semiresidenziale

Il Centro ha sede in NAPOLI, via V. Padula n.1, prima provvisoriamente accreditato ex art. 26 L. n. 833/78, L.R. n. 11/84, L. n. 104/92 e DGRC n. 6757/96, successivamente è stato autorizzato con decreto di apertura e funzionamento dal Comune di Napoli - con autorizzazione n. 148\2011- per l'esercizio di attività socio-sanitarie in regime residenziale, semiresidenziale ed opera ex art. 24 L.R. n. 8\2003, art. 237 octodecies L.R. n.23\2011 e ex Decreto n. 6\2010.

Le prestazioni sono erogate esclusivamente ai cittadini riconosciuti disabili ai sensi della Legge 104/92, art. 4 o che hanno presentato istanza di riconoscimento dell'handicap.

1) Nella RSA possono essere accolte persone disabili per le quali sussistono contemporaneamente:

- perdita dell'autosufficienza nell'attività della vita quotidiana
 - condizioni sanitarie caratterizzate dalla morbosità
 - condizioni socio ambientali che non consentono la permanenza al domicilio
 - condizioni cliniche che non consentono un adeguato trattamento al domicilio
 - necessità di medio livello di assistenza sanitaria integrato con un alto livello di assistenza tutelare alberghiera.
- Agli ospiti devono essere garantite le prestazioni di cui all'art. 23 della L.R. n. 8\03 che concorrono al mantenimento della capacità funzionali, al recupero dell'autonomia e al mantenimento del miglior livello possibile della qualità di vita.

2) Nel modulo semiresidenziale possono essere accolte persone disabili per le quali sussistono contemporaneamente:

- scarsa autonomia e grande impedimento nelle attività quotidiane
- condizioni sanitarie caratterizzate da comorbosità

Condizioni socio ambientali che consentono la permanenza presso il proprio domicilio per parte della giornata

- condizioni cliniche tali da non ostacolare il trasferimento quotidiano casa-centro \ centro-casa.

Agli ospiti deve essere garantita assistenza tutelare, monitoraggio delle condizioni di salute, interventi socio assistenziali tutelari, occupazionali e ricreativi ex L.R. n.8\2003

Per entrambi i regimi presso il centro in particolare vengono garantite prestazioni:

- infermieristiche: l'assistenza infermieristica è garantita da personale operante nella struttura
- prestazioni di assistenza tutelare: con personale presente nella struttura di idonea qualifica professionale
- attività sociali: con personale presente nella struttura di idonea qualifica professionale
- assistenza sociale: tramite assistente sociale presente nella struttura
- prestazioni fisioterapiche e riabilitative: finalizzate al mantenimento delle abilità acquisite

Prestazioni di sostegno psicologico agli ospiti

- prestazioni di tipo alberghiero
- attività di animazione
- trasporto ed accompagnamento

E vengono svolte, in particolare le attività di:

- Terapia occupazionale
- Autonomia personale
- Fisioterapia
- Psicomotricità
- Ippoterapia esterna
- Corsi di vela stagionali

4. DISPONIBILITA' DELLE PRESTAZIONI (CAPACITA' OPERATIVE MASSIME)

La Cooperativa, provvisoriamente accreditata con il servizio sanitario nazionale, ha attuato una trasformazione in RSA ed ottenuto nel 2011 autorizzazione come RSA; opera oggi ai sensi della L.R. n.8\2003, del DGR n.2006 del 2004, del Decreto n. 6 del 2010, della L.R. n.23 del 2011, con una capacità operativa giornaliera

Residenziale	n. 20
Semiresidenziale	n. 20

5. RESPONSABILI DELLE PRESTAZIONI

I nominativi dei responsabili delle prestazioni sono:

- Direttore Sanitario;
- Assistente Sociale;
- Psicologo e/o psicoterapeuta;
- Terapista coordinatore di riferimento
- Terapista di riferimento;
- Educatore (solo per i regimi residenziale e semiresidenziale)
- Infermieri

6. REALIZZAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE: MODALITA' DI ACCESSO

L'accesso ai servizi socio sanitari ex L.R. n.8\2003, DGR n.2006\2204, Decreto n.6\2010 avviene a seguito di accordo delle UVI con l'UOAR di competenza (unità operativa di assistenza e riabilitazione) dell'ASL del comune di residenza dell'utente che in accordo con l'assistito individuano la struttura di destinazione. Successivamente la richiesta di ammissione al Centro avviene in seguito a intervento delle UVI che contattano il Direttore della struttura; a ciò segue la visita del paziente da parte dell'équipe di riferimento del Centro (medici, psicologo, assistente sociale) con successiva autorizzazione al trattamento da parte dell'UVI di appartenenza. L'UVI appronta il progetto sociosanitario individuale, e, successivamente viene redatto il piano esecutivo del progetto a cura dei tecnici dell'équipe multidisciplinare. L'équipe delinea il profilo diagnostico e il piano individuale con il programma e gli obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine con previsione di:

- azioni specifiche e tipologia di prestazioni
- quantità e frequenza con durata di ogni prestazione ed intervento
- durata complessiva del piano
- strumenti di verifica del piano in itinere ed ex post.

L'équipe operativa della struttura nei primi 30 gg. dell'applicazione del progetto comunica all'UVI eventuali problematiche per apportare eventuali modifiche al progetto.

In sintesi:

- L'UVI contatta il Direttore della struttura
- il medico di medicina generale -MMG, richiede visita specialistica presso l'UVI di residenza dell'utente che valuta l'opportunità all'accesso al trattamento riabilitativo.
- L'UVI fornisce il progetto sociosanitario personalizzato e definisce in accordo con la struttura il piano esecutivo del progetto.
- il centro comunica l'avvenuto ricovero entro 24 ore al MMG al Comune e al Distretto di appartenenza
- L'équipe operativa della struttura nei primi 30 gg. dell'applicazione del progetto comunica all'UVI eventuali problematiche per apportare eventuali modifiche al progetto

Attraverso la formulazione di diagnosi funzionali al momento della presa in carico l'equipe multidisciplinare predisporre piani di intervento individuali che, secondo la tipologia, si realizzano in forma residenziale, semiresidenziale.

7. TEMPI DI ATTESA

La tabella successiva esemplifica le tipologie di prestazione erogate ed i relativi tempi di attesa

Regime	n° max utenti/giorno	tempo
Residenziale	20	lista d'attesa
Residenziale		10 giorni
Semiresidenziale	20	lista d'attesa
Semiresidenziale		10 giorni

Per i centri campani la lista di attesa è funzione della C.O.M. e dei tetti di spesa disposti dalla Regione Campania. In base alla normativa vigente, non è possibile erogare prestazioni oltre la C.O.M. determinata dall'ASL e, nel contempo, non sono remunerate le prestazioni extra-budget. Pertanto possono essere definiti i tempi di attesa per eventuali ricoveri solo dal momento in cui vi è disponibilità del posto, giacché:

- dalla verifica dei dati storici, il centro opera prevalentemente nel limite massimo delle prestazioni erogabili;
- nei regimi residenziale e semiresidenziale non è mai preventivabile la data di disponibilità di un posto letto ovvero la data di dimissione definitiva di un utente;
- nei regimi residenziale e semiresidenziale il Centro non può avviare l'iter burocratico per l'accesso di un nuovo utente laddove non vi sia disponibilità di posti l (nei termini anzidetti).

Pertanto, all'atto della disponibilità di posto, i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni sono pari a 10 giorni (nei regimi residenziale e semiresidenziale). I tempi di attesa sono calcolati dall'atto di ricezione da parte del Centro dell'autorizzazione dell'ASL- UVI all'erogazione delle specifiche prestazioni.

8. ORARI DI APERTURA DEL CENTRO

⇒ Residenziale: tutti i giorni dell'anno, dalle 00,00 alle 24,00

⇒ Semiresidenziale: dal lunedì al sabato, dalle 9,00 alle 16,00, festività escluse.

9. ORARIO PER IL RILASCIO DI EVENTUALI REFERTI ALL'INTERESSATO O AL FAMILIARE DELEGATO

L'utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'ufficio accettazione.

La copia è disponibile, entro 7/10 giorni dalla richiesta, tutti i giorni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 20:00, il sabato dalle ore 09:00 alle 13:00.

Può essere ritirata personalmente dall'utente, da un genitore da un suo eventuale tutore o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità (dell'utente).

10.I COSTI A CARICO DELL'UTENZA

Non sono previsti costi a carico dell'utenza per il trattamento di prestazioni socio-sanitarie (esclusivamente per i casi previsti dal Decreto n. 6/2010)

11.MODALITÀ DI PAGAMENTO

Nel caso in cui ricorrano le condizioni per il pagamento del ticket o della quota di compartecipazione alla spesa socio-sanitaria, l'utente, alla consegna della prescrizione medica, riceverà la comunicazione della somma da pagare. Se il pagamento sarà accettato dall'utente, allora l'addetto all'ufficio rette provvederà alla emissione e alla consegna della relativa fattura nonché a ricevere il contestuale pagamento.

12.I DIRITTI DELL'UTENZA

1. L'utenza ha diritto al rispetto della libertà e dignità della persona, alla continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza nonché all'informazione ed alla riservatezza.
2. L'utenza ha diritto ad una accoglienza calorosa e professionale ed a ricevere tutte le informazioni necessarie per la fruizione dei servizi del Centro CTH.
3. L'utenza ha diritto ad avere una figura di riferimento all'interno del Centro (nella persona dell'Assistente Sociale) facilmente identificabile, alla quale rivolgersi per tutte le necessità ed esigenze.
4. L'utenza ha diritto a richiedere ed ottenere informazioni verbali e scritte sul proprio stato di salute e sull'andamento delle terapie e copia della Cartella Clinica.
5. Alla dimissione clinica l'utenza ha diritto a ricevere le eventuali informazioni volte a garantire la continuità assistenziale alla conclusione del Progetto sociosanitario, le eventuali informazioni necessarie per l'addestramento dei familiari e l'acquisizione dei materiali per il proseguimento delle cure a domicilio e le modalità di attivazione delle competenti Aziende Sanitarie Locali per quanto concerne la fornitura dei materiali e la continuità assistenziale.
6. L'utenza ha diritto a prendere visione della propria posizione sull'eventuale Lista d'attesa prima della presa in carico dietro specifica richiesta verbale all'assistente sociale.
7. L'utenza ha diritto a ricevere i seguenti servizi in relazione alla tipologia dell'autorizzazione presentata:
 - per i trattamenti semiresidenziali ex DGR n.2006\2004: la frequenza del Centro per 8 ore al giorno, per 300 giorni all'anno, per i giorni definiti dall'UVI-ASL di residenza;
 - per i trattamenti residenziali la degenza presso il centro per 24 ore al giorno, per 365 giorni all'anno, per una durata temporale complessiva definita dall'UVI ASL di residenza.
8. L'utenza ha diritto ad individuare tutto il personale mediante cartellini di identificazione con fotografia che riporti la mansione attribuita.
9. L'utenza ha diritto a partecipare alle Riunioni d'Equipe periodiche.
10. L'utenza ha diritto ad essere convocata all'inizio di un nuovo ciclo socio assistenziale, per l'informazione sull'evoluzione del trattamento e sugli interventi collaterali da effettuare in ambito extra-

terapeutico e per la firma scritta (alla presa in carico) e le successive conferme verbali del Consenso informato.

11. L'utenza ha diritto a manifestare il proprio consenso al trattamento dei dati personali ed a negarlo in qualsiasi momento secondo le procedure previste.
12. L'utenza ha diritto a manifestare anche in forma anonima eventuali richieste, reclami, denunce di disservizi ed il proprio livello di gradimento e di soddisfazione dei servizi ricevuti.
13. L'utenza ha diritto a ricevere alla presa in carico dal Centro la Carta dei Servizi, la presente Guida ai Servizi ed a visionare e richiedere verbalmente il Regolamento dell'Istituto.

12.1. GLI ULTERIORI DIRITTI DELL'UTENZA NEL REGIME RESIDENZIALE E SEMIRESIDENZIALE

14. L'utenza ha diritto ad accedere alla struttura durante:
 - il giorno negli orari di apertura;
 - e, per il regime residenziale, la notte solo in caso di necessità, compatibilmente con le esigenze di assistenza e cura degli ospiti.
15. L'utenza ha diritto alla socializzazione ed allo svolgimento di attività creative.
16. L'utenza ha diritto ad effettuare terapie occupazionali, di riattivazione e di mantenimento.
17. L'utenza ha diritto a poter segnalare tempestivamente le situazioni che richiedono interventi di emergenza da tutti i locali di cui usufruisce.
18. L'utenza ha diritto ad effettuare comunicazioni telefoniche, con telefonia fissa o mobile, dal letto di degenza.
19. L'utenza ha diritto alla custodia da parte del Centro di valori e beni personali.
20. I volontari e parenti dell'utenza hanno il diritto ad essere addestrati a facilitare i movimenti degli ospiti ed al nursing prima della dimissione.
21. L'utenza ha diritto all'occorrenza all'attività di podologia. Il **PODOLOGO** di riferimento è il sig. Marineo, Via Roma tel. 081\416013-
22. L'utenza ha diritto a scegliere in anticipo tra diversi menù.
23. L'utenza ha diritto a tenere nelle loro stanze oggetti personali.
24. L'utenza ha diritto alla sistemazione dei propri indumenti in un guardaroba personale.
25. L'utenza ha diritto all'identificazione degli indumenti personali quando sono mandati in lavanderia.
26. L'utenza ha diritto alla disponibilità di un barbiere-parrucchiera almeno una volta alla settimana.
27. L'utenza ha diritto all'assistenza spirituale e religiosa secondo la propria confessione.
28. L'utenza ha diritto a recarsi all'esterno della struttura, sempre che le condizioni psicofisiche lo consentano e sia assicurato, se necessario, l'accompagnamento da parte di familiari, amici, conoscenti, obiettori di coscienza, volontari ovvero di operatori.
29. L'utenza ha diritto al controllo della temperatura dell'acqua usata, cosa che viene svolta dall'uso del termostato della caldaia ed all'assunzione dei pasti serviti a giusta temperatura, ai fini della prevenzione degli infortuni.
30. In caso di ricovero in ospedale l'utenza ha diritto ad essere accompagnata da una sintesi clinica redatta dal Medico Responsabile del piano esecutivo, che manterrà i rapporti con la struttura ospedaliera e l'utente durante il periodo di ricovero.
31. Durante la presa in carico, l'utenza ha diritto a ricevere prestazioni specialistiche previste dal piano di struttura del Centro e l'assistenza da parte dell'Assistente Sociale per la eventuale fruizione di prestazioni sanitarie all'esterno.

13.I DOVERI DELL'UTENZA

- L'utente e la sua famiglia si impegnano a garantire una frequenza continuativa.
- Ogni ospite, o suo tutore, è tenuto ad indicare al personale l'intenzione di uscire dalla struttura. In tali casi il personale dovrà rendere edotta la persona degli eventuali rischi che potrebbero derivare dalla assenza delle protezioni messe in uso nel ricovero e l'ospite, o i suoi familiari, sono invitati a dare indicazione dell'orario di rientro.
- L'utenza deve mantenere un comportamento educato e civile nei riguardi di tutto il personale della Struttura, evitando espressioni volgari o offensive.
- L'utenza deve rispettare la pulizia, l'arredamento, le attrezzature e i locali della Struttura. I danni arrecati saranno risarciti dai responsabili.
- L'utenza che usufruisce del servizio di trasporto deve mantenere un comportamento corretto nell'attesa del pullman e durante il viaggio ed evitare qualsiasi azione che possa compromettere l'incolumità e la sicurezza propria e degli altri.
- L'utenza si impegna a garantire il rispetto del Regolamento interno.

14.PUBBLICAZIONE DELLA GUIDA AI SERVIZI

- La presente Guida ai Servizi è disponibile presso i locali dell'accettazione o dell'amministrazione ed è a disposizione dei genitori e degli operatori del Centro.
- Sarà fornita copia all'utenza alla presa in carico e a chi ne farà espressa richiesta verbale alla Segreteria del Centro.