



**Associazione Nazionale di Famiglie
di Persone con Disabilità Intellettive e/o Relazionali
ANFFAS MASSA - CARRARA ONLUS**

Ambulatori-Centri diurni di riabilitazione adulti e minori-Centri diurni di salute mentale-Residenze per persone con disabilità-Servizi domiciliari-Vita indipendente

Rev. 13 del 30/09/2021

Regolamento interno

**Centro di Riabilitazione Castellaro
Centro di Riabilitazione Calicanto
Centro di Riabilitazione Casolare
Centro di salute mentale Odisseo
Centro di salute mentale Raffaello
RSD Monteverde
RSD Castellaro**

INDICE GENERALE

1. PREMESSA

2. MODALITA' OPERATIVE GENERALI

- 2.1. Criteri e procedura di accesso ai servizi
- 2.2. Documentazione richiesta per la presa in carico
- 2.3. Criteri e procedure di accesso e di dimissione
- 2.4. Partecipazione dell'utente al costo del servizio

3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

- 3.1. Orario e calendario dei centri diurni
- 3.2. Descrizione contenuti dei centri diurni di riabilitazione
- 3.3. Descrizione contenuti dei centri diurni di salute mentale
- 3.4. Descrizione contenuti delle RSD
- 3.5. Il progetto riabilitativo

Sede Legale Via Castellaro 1, 54033 Carrara (MS)
Tel.0585841444 – Fax. 0585845277 - www.anffasms.it
Info@anffasms.it CF.PIVA 01045900451

**Socio Anffas Nazionale
Socio Anffas Regione Toscana**

- 3.6. Meccanismi di tutela, URP
- 3.7. Somministrazione dei pasti
- 3.8. Attività integrative
- 3.9. Assenze

4.0. Personale

5.0 Regole generali

Il presente documento può essere consultato su supporto cartaceo presso l'ingresso dei Centri; inoltre è possibile prendere visione di sintesi del documento sul sito web WWW.anffasms.it e scaricarne i contenuti.

1. PREMESSA

Il presente regolamento pone le norme essenziali per il corretto, efficace ed efficiente funzionamento dei seguenti servizi:

- Centro di riabilitazione residenziale a ciclo diurno, ambulatoriale e domiciliare "Pian del Castellaro", via Castellaro 1 a Carrara
- Centro di riabilitazione residenziale a ciclo diurno "Il Calicanto" di via Monteverde 49 bis a Carrara
- Centro di riabilitazione residenziale a ciclo diurno "Il Casolare" di via Monteverde 49 a Carrara
- Centro diurno di salute mentale "Odisseo" di via Simon Musico 8 a Massa
- Centro diurno di salute mentale "Raffaello" di via Cisa 63 a Licciana Nardi
- RSD Monteverde di via Monteverde 49Q a Carrara
- RSD Castellaro, di via Castellaro 1 a Carrara

I Centri di riabilitazione "Pian del Castellaro", "Calicanto" e "Casolare" sono presidi di cura e riabilitazione extraospedaliera che erogano prestazioni a ciclo diurno in regime residenziale, ambulatoriale e domiciliare che provvedono al recupero funzionale e sociale dei soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche sensoriali o miste dipendenti da qualunque causa

I centri sono specializzati in progetti riabilitativi multidisciplinari che consentono agli utenti, con diverse capacità di apprendimento, di migliorare le capacità relazionali, la propria autonomia personale, il comportamento, le abilità manuali, le capacità attentive, l'autostima, etc.

I centri diurni di salute mentale "Odisseo" e "Raffaello" forniscono risposte terapeutico-riabilitative ad adolescenti ed adulti affetti da disturbi psicopatologici comprese le problematiche legate ai disturbi dello spettro autistico.

Le **Residenze Sanitario Assistenziali per Disabili (RSD) "Monteverde" e "Castellaro"** assicurano interventi di riabilitazione estensiva con la

caratteristica di attività ad alta integrazione socio-sanitaria, rivolti ad utenti con disabilità stabilizzata, prevalentemente neuropsichica, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

2. MODALITA' OPERATIVE GENERALI

2.1. CRITERI E PROCEDURA DI ACCESSO AI SERVIZI

L'accesso ai **servizi convenzionati** si declina in 5 percorsi specifici

1. Attività riabilitative extraospedaliere a ciclo diurno di tipo intensivo ed estensivo. Sede di Pian del Castellaro, Carrara
2. Centri diurni di salute mentale, sedi di Massa "Odisseo" e Licciana Nardi "Raffaello"
3. Attività riabilitative semiresidenziali a ciclo diurno per minori con autismo, sedi "Calicanto e "Casolare", Carrara
4. Prestazioni ambulatoriali/domiciliari, sede Pian del Castellaro, Carrara
5. Prestazioni residenziali, RSD Monteverde e RSD Castellaro, Carrara

L'accesso ai servizi può avvenire a seguito della segnalazione diretta da parte dell'utente/familiare/Legale Rappresentante ad ANFFAS o attraverso l'invio dell'utente ad ANFFAS da parte degli specialisti del servizio pubblico. Nel caso di segnalazione direttamente ad ANFFAS l'erogazione della prestazione sarà subordinata al rilascio di specifica autorizzazione al trattamento da parte del servizio pubblico competente.

L'accesso ai servizi è regolamentato da lista d'attesa, secondo specifica procedura, e segue una serie di fasi codificate in specifico protocollo che, sinteticamente, sono le seguenti:

1. Primi contatti con utente e familiari/tutore/amministratore e raccolta materiale
2. Valutazione Multidisciplinare integrata con i servizi del territorio
3. Progettazione e condivisione del percorso di cura
4. Redazione della richiesta di primo inserimento
5. Avvio dell'intervento riabilitativo

Accesso ai servizi ambulatoriali/domiciliari **non convenzionati**

Per l'accesso ai servizi non convenzionati occorre chiedere appuntamento per prima visita chiamando il numero 0585841444 int. 2, dalle ore 14.00 alle ore 16.00, nei giorni da lunedì a venerdì o scrivendo a info@anffasms.it.

2.2 DOCUMENTI NECESSARI PER IL PRIMO ACCESSO AI SERVIZI CONVENZIONATI

Per poter avviare il trattamento è necessario che il paziente abbia preventivamente fornito i seguenti documenti:

1. Fotocopia documento d'identità
2. Fotocopia Tessera Sanitaria formato Europeo
3. Ricevuta pagamento ticket se dovuto
4. Copie di eventuale riconoscimento handicap (L. 104/92)
5. Sottoscrizione informative e consensi trattamento dati personali

La richiesta di altra specifica documentazione sarà comunicata nella prima fase dell'accesso

2.3 CRITERI E PROCEDURE DI ACCESSO E DI DIMISSIONE

Nel caso in cui per l'accesso ai servizi convenzionati sia prevista lista di attesa la stessa verrà gestita con criteri di ordine clinico, socio-familiare e cronologico tenendo conto dei seguenti elementi:

- Data inserimento in lista di attesa
- Età anagrafica
- Patologie neuropsichiatriche, psichiatriche e/o disabilità in famiglia
- Potenzialità di vita indipendente/inserimento lavorativo
- Intensità dei supporti necessari

Per i minori con autismo o psicopatologie provenienti dal territorio della ASL Nord Ovest Toscana la lista d'attesa per i Centri Casolare, Calicanto, Odisseo ed i servizi ambulatoriali/domiciliari sarà gestita, previo accordo con la specialista di ANFFAS, dalla UFSMIA della Zona delle Apuane e gli accessi concordati con ANFFAS

Per l'ammissione alle RSD dovrà essere sottoscritto, da parte della persona con disabilità o di chi la rappresenta legalmente, apposito contratto di servizio.

Al momento della dimissione, la Specialista di Riferimento consegnerà all'Utente/legale rappresentante la lettera di dimissione contenente informazioni sulla diagnosi, il trattamento terapeutico-riabilitativo effettuato e le eventuali indicazioni terapeutiche.

2.4. PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE AL COSTO DEL SERVIZIO

Per le prestazioni sanitarie previste dalla convenzione con la Asl1 Nord Ovest Toscana, o regolarmente autorizzate da altro ente inviante, sia dal punto di vista clinico che dell'onere di spesa, vale quanto previsto dalle normative generali sulle compartecipazioni (ticket).

Per le prestazioni socio-sanitarie (RSD) o sociali (appartamenti) gli enti invianti, in base ai loro regolamenti, indicheranno l'eventuale quota di compartecipazione e le modalità di corresponsione.

Per il mantenimento del posto nelle RSD, per un massimo di 45 gg/anno oltre a quanto contemplato dagli accordi con gli enti invianti (ASL/Comune..) è previsto un contributo giornaliero pari al 25% della tariffa totale comprensivo di eventuali quote versate ad altro titolo. Nel caso si vada oltre la quantità massima di assenze come previste sopra decade il diritto al mantenimento del posto.

Per il servizio trasporto zona Lunigiana, se richiesto, da e per il centro Raffaello il contributo mensile forfettario è di Euro 150,00.

- 3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

3.1. ORARIO E CALENDARIO DEI CENTRI

Centro di riabilitazione "Pian del Castellaro"

L'orario di funzionalità dei **servizi diurni** è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 6.50 alle ore 20,00 ed eventualmente il Sabato dalle ore 8,30 alle ore 15.

L'apertura è prevista per 12 mesi l'anno con eventuali brevi chiusure nei periodi di Natale e Ferragosto.

L'orario di funzionalità dei **servizi ambulatoriali** dal Lunedì al Venerdì nella fascia 8/22 per un minimo di 6 ore giornaliere.

Il **Front-Office** per tutti i servizi è raggiungibile al n. 0585841444 dal Lunedì al Venerdì dalle 08,00 alle 16,30.

Centri di riabilitazione "Il Calicanto" ed "Il Casolare"

L'orario di funzionalità è dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,50 alle ore 20,00 ed il Sabato dalle ore 8.50 alle ore 15.

L'apertura è prevista per 11 mesi l'anno, chiusura in Agosto, con brevi chiusure nei periodi di Natale e Ferragosto.

Centri diurni di salute mentale "Odisseo" e "Raffaello"

Da Lunedì a Venerdì nella fascia oraria tra le 8 e le 20 con possibilità di modifica di ore o giorni in base ai singoli progetti riabilitativi come da normative vigenti

RSD "Monteverde" e "Castellaro"

Le strutture operano sulle 24 ore per 365 giorni all'anno. Non sono previsti periodi di chiusura. Nel rispetto della privacy degli ospiti le visite sono

consentite negli orari esposti all'ingresso delle strutture. Fuori orario è possibile effettuare visite previo accordo con la responsabile di U.O.

3.2. DESCRIZIONE DEI CENTRI DIURNI DI RIABILITAZIONE

Per i servizi diurni del **CDR Pian del Castellaro**, le attività dove gli utenti vengono inseriti per criteri di affinità (come da Piano di Trattamento Riabilitativo individualizzato) e di peculiarità (vedi i bisogni socio-relazionali individuali) perseguono l'obiettivo generale di accrescere la qualità di vita della persona.

La scelta delle attività proposte nei nuclei attivi al Centro risponde alle esigenze di rendere competente la persona in tutte quelle necessità legate alle autonomie personali con particolare attenzione allo sviluppo delle capacità di autodeterminazione.

In base ai singoli progetti riabilitativi, ed ai conseguenti programmi terapeutici, è prevista l'attivazione di specifiche situazioni terapeutiche che si possono declinare all'interno dei nuclei di riferimento o in modalità trasversale ad essi. A titolo esemplificativo e non esaustivo possono essere attivate delle situazioni terapeutiche trasversali quali:

Laboratorio musicale: gli obiettivi di questo laboratorio riguardano l'Autodeterminazione (capacità di scelta, di progettazione e di realizzazione); il Benessere fisico (potenziamento delle abilità motorie, con particolare riferimento alla coordinazione, e della percezione corporea); le Relazioni interpersonali e integrazione sociale (potenziamento dei comportamenti socializzati, riconoscimento e rispetto delle regole di convivenza sociale; stimolazione del contatto e della relazione), il Benessere emotivo (aumento e modulazione del tono dell'umore, abbassamento dei livelli di ansia).

Laboratorio teatrale: rivolto ad utenti per i quali è appropriato stimolare la crescita di capacità espressive e relazionali.

Laboratorio cineforum : il Laboratorio di Cineforum si presenta come circolo di proiezione di film e dibattiti e ha lo scopo di educare, favorire la socializzazione. L'idea del Laboratorio "Cineforum" nasce innanzitutto dalla consapevolezza che il linguaggio cinematografico spesso è il veicolo ideale per la comprensione della realtà e di alcune problematiche sociali. Pertanto si propone di avvicinare la persona con disabilità al film come forma d'arte capace di raccontare la realtà o fatti fantastici, favorendo la riflessione e il dibattito.

Laboratorio cura del sé: questo laboratorio si rivolge a persone con disabilità lieve e media, anche con problematiche comportamentali e/o psicopatologiche, il cui progetto riabilitativo richieda un intervento nell'area delle autonomie personali, delle funzioni esecutive, dell'interazione con l'operatore e/o i pari.

Attività senso-motoria: mirata ad intervenire sull'assetto psicomotorio e di coordinazione per quegli utenti che presentano patologie complesse e a promuovere il benessere della persona attraverso l'allestimento di un ambiente gradevole, proponendo diverse stimolazioni sensoriali che favoriscano aspetti quali l'esplorazione positiva dell'ambiente, il contatto interpersonale, il rilassamento e la mitigazione dei disturbi della condotta; inoltre tale attività riabilitativa ha lo scopo di intervenire dal punto di vista fisico/motorio in casi in cui sussista un'indicazione specialistica, in un contesto che sia accettabile, e quindi fruibile, da parte di un'utenza la cui scarsa collaborazione rende difficoltoso e spesso inefficace un intervento riabilitativo convenzionale, decontestualizzato dall'ambiente "familiare".

Attività motoria strutturata: per interventi sulle competenze fisico-motorie (Attività di Palestra, Acquaticità)

Laboratorio di attività motoria adattata: questo laboratorio è dedicato ad utenti più anziani che possano svolgere, secondo le loro capacità, attività fisica di gruppo.

Attività di piscina : lo svolgimento di attività ludica in piscina viene proposta con gli obiettivi di: facilitare le relazioni interpersonali (condivisione degli spazi, collaborazione reciproca, scambio relazionale), implementare il benessere emozionale (svolgere attività ludiche che fanno stare bene, aumento dell'autostima dato dalla maggiore libertà di movimento). L'idrokinesiterapia in generale viene proposta con gli obiettivi di perseguire: rilassamento muscolare, sollievo dal dolore, mantenimento o miglioramento della mobilità articolare (patologie del rachide, della spalla, del ginocchio, dell'anca), recupero o mantenimento della deambulazione, miglioramento della circolazione arteriosa e linfatica

Laboratorio Cinema e audio-video: per un lavoro di riflessione su tematiche e contenuti affettivi, attraverso l'ausilio del mezzo televisivo (film, cartoni animati,) e videoriprese atte a stimolare la capacità di auto osservazione e modulazione.

Laboratorio espressivo: per stimolare la libera creatività supportati da idonei sostegni professionali, con lo scopo di fornire e consolidare abilità finalizzate all'espressione di sé.

Laboratori domestici: mirati a favorire, attraverso la dimensione grupppale, le abilità di gestione domestica, area importante del comportamento adattivo, che pone le basi per le autonomie di vita quotidiana.

Laboratorio appartamento : la proposta del laboratorio nasce dall' esigenza di impegnare gli utenti in un'attività concreta, costruttiva e di compartecipazione e di permettere l'acquisizione di conoscenze ed abilità che possono essere utili per la loro indipendenza e per il benessere della persona stessa.

Laboratorio di montagnaterapia e attività propedeutica alla montagnaterapia: per promuovere, in ambiente outdoor, il benessere psicofisico della persona e

la crescita emotivo affettiva, con l'ausilio di tecniche specifiche utilizzabili nell'ambiente montano.

Uscite socializzanti sul territorio: per interagire con l'ambiente di appartenenza, attraverso esperienze di socializzazione e integrazione, che incidono sullo sviluppo del comportamento adattivo.

Nei Centri integrati per la cura dell'autismo infantile "Calicanto" e "Casolare" sono previste attività psicomotorie (intervento sulla costruzione di un sé corporeo sempre più coeso e individualizzato, sui limiti tra sé e altro, sulla integrazione di diverse funzioni sensoriali, tatto, vista, udito, all'interno di una relazione con l'operatore o con 1 o più pari, sulla costruzione di una traccia di sé attraverso attività di manipolazione o grafiche...);

Sono inoltre previste:

- attività più strutturate (che possono essere più funzionali per alcuni quadri clinici, che permettono di creare uno spazio per lavorare sui tempi di attenzione, sulla condivisione di attività con l'operatore e/o i pari, sul rispetto delle regole);
- attività che ripresentano situazioni di vita quotidiana in cui si possono "integrare" le abilità coinvolte nei suddetti tipi di attività all'interno di un contesto ecologico (cura di sé, degli ambienti, rappresentazione di eventi significativi come ad esempio il compleanno, il Natale...).

Da segnalare che ogni attività è accompagnata dal commento verbale degli operatori come se diventassero la mente che filtra le varie esperienze dei soggetti per i quali ogni esperienza è spesso frammentata e non elaborata

GIORNATA TIPO

La giornata tipo, di norma, si struttura nel seguente modo:

1. fase di accoglienza;
2. fase di attività riabilitative individuali o in gruppo o sottogruppo;
3. fase del pranzo
4. Igiene post prandiale
5. fase di attività riabilitative individuali, in gruppo o sottogruppo;

6. Fase della separazione

L'arrivo al centro avviene in diversi modi e sia le giornate di frequenza che l'orario di ingresso e di uscita è tarato in base a quanto previsto dal singolo piano di trattamento individualizzato

FIGURE PROFESSIONALI

L'equipe riabilitativa che opera all'interno dei centri diurni si compone delle seguenti figure professionali:

- Direttore Sanitario
- Medico specialista NPI
- Medico specialista Psichiatra
- Psicologhe
- Educatori professionali
- Terapisti occupazionali
- Riabilitatori psichiatrici
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Infermieri
- Operatori socio-sanitari
- Facilitatore per la gestione del rischio clinico

Le figure professionali potranno variare in funzione dei bisogni delle persone con disabilità.

Tali figure hanno qualifiche e formazione adeguata e sono presenti nel numero previsto dagli standard indicati dalla normativa regionale di riferimento e dagli accordi convenzionali.

Ciascuna figura professionale interviene nel progetto con la responsabilità relativa al proprio ambito di applicazione e nel rispetto dei contenuti del progetto formulato dall'equipe.

3.3 DESCRIZIONE DEI CENTRI DIURNI DI SALUTE MENTALE

I centri diurni di salute mentale **“Odisseo” e “Raffaello”** si pongono l’obiettivo di contenere e prevenire il consolidarsi di quadri psicopatologici medio-gravi (segni di scompenso psicotico, stati depressivi, disturbi della personalità, disturbi del comportamento alimentare, condotte suicidarie, disturbi della condotta) rispettivamente in adolescenti tra i 12 e 18 anni ed in adolescenti/adulti.

Gli interventi, prevalentemente svolti all’interno di gruppi di coetanei, si collocano all’interno di un percorso assistenziale che, attraverso servizi mirati e tempestivi, offre una risposta coerente ai bisogni di cura, di riabilitazione e di inclusione attraverso un intervento terapeutico-riabilitativo intensivo, di norma, relativamente a:

1. Comorbilità Psichiatrica associata alla disabilità intellettiva
2. Fenomenologia Psicopatologica propria della disabilità intellettiva
3. Disabilità intellettiva come diagnosi complessa
4. Polihandicap, disabilità multiple
5. Psicopatologie, con particolare attenzione all’autismo ed alle età infantili ed adolescenziali

nonché un appropriato supporto ai loro familiari.

I Centri si pongono come contenitore di relazione e di comunicazione, “un luogo e uno spazio” che può:

- consentire ai ragazzi lo sviluppo e la successiva acquisizione di competenze relazionali, comunicative e adattive per favorirne un migliore inserimento sociale, in rete con le attività di tempo libero presenti sul territorio
- Consentire alle persone adulte di potenziare e mantenere le loro competenze prevenendo e contrastando il piu’ possibile i rischi di deterioramento cognitivo tipici della patologia e la conseguente espulsione dal tessuto sociale
- rappresentare per i genitori un punto di ascolto e di riferimento
- diventare per le Istituzioni Scolastiche luogo di formazione/informazione e supporto tecnico.

Professionalità

Le professionalità che possono essere coinvolte nei percorsi di cura sono:

- Neuropsichiatra infantile
- Psichiatra
- Psicologo
- Infermiere
- Personale sanitario della riabilitazione
- OSS
- Esperto
- Facilitatore per la gestione del rischio clinico

E' fondamentale sottolineare come per tutti i percorsi sia prevista la stretta integrazione e collaborazione con i servizi specialistici di riferimento della ASL di residenza ed il coinvolgimento attivo delle famiglie.

3.4 Residenze sanitario assistenziali per disabili

Alla persona che accede alle **RSD "Monteverde" e "Castellaro"** è garantita, oltre al proseguimento del proprio Progetto di Vita, una articolata presa in carico socio-sanitaria.

La presa in carico dell'utente prevede varie prospettive di intervento, rivolte alla persona e ai suoi bisogni, che possono essere così sinteticamente riassunte:

- Interventi mirati a tutelare lo stato di salute del singolo utente attraverso una gamma di risposte diversificate (terapia farmacologica, fisioterapica, specialistica...), in collaborazione con i Servizi territoriali competenti.
- Interventi rivolti a migliorare la Qualità di Vita della persona attraverso spazi strutturati che favoriscano:
 - La partecipazione individualizzata alla vita di struttura (igiene, alimentazione, abbigliamento, spostarsi in ambienti conosciuti e non, gestione dei propri spazi vitali) per una crescita dell'autonomia personale.

- L'adesione alle opportunità offerte dal contesto sociale (gruppo amicale, famiglia di appartenenza, quartiere, città...) con finalità oltre che di tempo libero anche di arricchimento dei rapporti interpersonali per mantenere vivi quei legami relazionali che danno significato alla persona.

- La collaborazione con i Servizi territoriali competenti per l'avvio di progetti socioterapeutici e lavorativi rivolti ad utenti il cui percorso evolutivo punta sull'autonomia sociale.

Professionalità

Le professionalità che possono essere coinvolte nella presa in carico residenziale sono:

- Psichiatra
- Fisiatra
- Psicologo
- Infermiere
- Personale sanitario della riabilitazione
- Personale Educativo
- Animatori
- OSS
- Facilitatore qualità

E' fondamentale sottolineare come la norma preveda la permanenza delle competenze del medico di medicina generale e la stretta integrazione e collaborazione con i servizi territoriali e specialistici di riferimento di ASL e comuni con il coinvolgimento attivo delle famiglie.

3.5. IL PROGETTO RIABILITATIVO

Per ciascun utente in carico è compilata una Cartella Clinica Integrata o una Cartella Personale nel rispetto delle norme generali e delle specifiche procedure interne.

Gli elementi emersi nella raccolta e valutazione, e registrati nelle singole cartelle, saranno oggetto di condivisione tra i professionisti coinvolti nella presa in carico al fine di:

1. elaborare il progetto abilitativo/riabilitativo individuale definendo gli obiettivi a breve, medio e lungo termine
2. elaborare uno o piu' programmi terapeutici
3. Condividere la proposta terapeutica con la persona o chi legalmente la rappresenta
4. Fissare le verifiche periodiche al fine di valutare i risultati ottenuti
5. modificare le azioni e gli interventi ove le verifiche di cui al punto precedente ne evidenzino la necessità

3.6 MECCANISMI DI TUTELA, URP

- L'Associazione garantisce la tutela nei confronti dell'utente dei suoi servizi anche attraverso la possibilità, per questo ultimo e/o le associazioni di tutela, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia negato o limitato, al reclamante, la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari ed in particolare:

- della presente carta dei servizi adottata dal Centro;
- dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 (principi sull'erogazione dei servizi pubblici); dei principi contenuti negli accordi nazionali di lavoro in merito a doveri e norme comportamentali dei dipendenti;

L'accoglienza, la tutela e l'informazione degli utenti viene garantita tramite:

- L'URP (Ufficio relazioni con il pubblico). Responsabile del servizio è il Dott. Mussi Giuseppe. Il servizio è a disposizione degli utenti il Martedì ed il Giovedì dalle 11.00 alle 12.00.

L'URP, nell'ambito dell'esercizio dell'accoglienza, della tutela e dell'informazione svolge le seguenti funzioni:

1. riceve i reclami di seguito denominati esposti e/o segnalazioni;
2. provvede, su delega del Direttore Generale, a dare immediata risposta all'utente per i reclami che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione;
3. predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture operative interessate e propone al Direttore la risposta da inviare all'utente ricorrente.

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati dal Centro, dai medici di famiglia, direttamente o tramite parenti ed affini.

La tutela può essere richiesta dagli utenti, familiari, affini e associazioni di tutela tramite:

- esposto scritto inoltrato per posta, fax, mail o a mano;
- compilazione di moduli appositamente predisposti e disponibili presso l'URP;
- colloquio telefonico con l'operatore URP;
- colloquio diretto con l'operatore URP.;

Gli esposti e le segnalazioni devono essere definite entro 15 giorni dalla data di ricevimento da parte dell'URP che, entro tale termine, dovrà trasmettere comunicazione scritta al ricorrente sull'esito.

Qualora la complessità del caso lo richieda, l'URP potrà prorogare il suddetto termine di ulteriori 15 giorni informando per iscritto l'utente.

3.7. SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI

Nei centri dove, se previsto, avviene la fornitura dei pasti gli operatori garantiscono i necessari sostegni durante la consumazione degli stessi.

La porzionatura e la distribuzione dei pasti avvengono negli idonei locali dei centri nel rispetto delle normative previste nel piano di autocontrollo alimentare dell'H.A.C.C.P. (D. Lgs 155/97).

L'attenta applicazione di tale procedura consente di controllare ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere il monitoraggio costante dell'intero processo.

ANFFAS garantisce diete personalizzate in caso di patologia certificata dal medico curante o da medico specialista (es. celiachia, ipercolesterolemia, diabete, etc). nonché in caso di esigenze personali dovute a credo religioso.

Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al centro di idonea certificazione medica indicante la patologia e il tipo di regime alimentare prescritto.

La scelta dei menù viene preventivamente approvata dal Direttore Sanitario. Il costo del servizio, per le persone in cura ad ANFFAS, è a carico dell'ente.

La somministrazione di pranzo o cena a terzi è possibile previo pagamento di Euro 10,00 oltre iva di legge.

La somministrazione avviene nelle seguenti fasce orarie

Colazione: 7,30/09,00 (solo RSD)

Pranzo: 12,00/13,30

Merenda: 16/17 (solo RSD)

Cena: 18,30/19,30 (solo RSD)

3.8 ATTIVITA' DI INTEGRAZIONE

I Centri, oltre ad essere in rapporto di collaborazione con comuni ed azienda Asl del proprio territorio, contribuendo anch'essi all'integrazione dei diversi servizi socio-sanitari e sociali, favoriscono una cultura dell'accettazione e del rispetto nel tessuto sociale del territorio di appartenenza ed attivano forme di partecipazione alle opportunità offerte dal territorio garantendo l'espressione delle differenze religiose culturali ed etniche.

I centri promuovono interventi, in ambito territoriale, quali ad esempio:

- incontri periodici per sensibilizzare la comunità locale sulle specifiche problematiche della disabilità
- inserimento di persone con disabilità in iniziative culturali sportive e di tempo libero sul territorio
- mostre od altri tipi di manifestazione per far conoscere le attività che vengono svolte all'interno del centro
- organizzazione di visite guidate sul territorio e nei dintorni per ampliare l'esperienza e confrontarsi con altre realtà
- uscite, a piccoli gruppi, con l'obiettivo di educare gli utenti coinvolti alla fruizione di strutture e servizi presenti sul territorio
- partecipazione ad iniziative come quella del "Dopo di Noi"
- collaborazione con associazioni di volontariato
- rapporti con le ASL di appartenenza degli utenti per mantenere una rete di relazioni volte a garantire un ulteriore supporto all'utente ed al relativo nucleo familiare per garantire una migliore qualità di vita degli stessi.

3.9. ASSENZE

Assenze, per malattia, superiori a 5 (cinque) giorni consecutivi devono essere giustificate da certificato medico attestante l'idoneità alla vita in comunità da consegnare in Segreteria per la sede di Pian del Castellaro, o al personale del centro per le altre sedi, contestualmente ed obbligatoriamente al rientro presso i Centri.

La domenica o il giorno festivo, se compresi nel periodo di assenza, devono essere conteggiati nella certificazione medica (ad esempio un'assenza dal Venerdì al Mercoledì successivo compresi è conteggiata pari a giorni 6 giorni (sei).

Si sottolinea infine l'obbligo di comunicare alla Direzione Sanitaria qualsiasi tipo di ricovero ospedaliero, compreso il day-hospital, o accertamenti sanitari significativi per l'attività riabilitativa consegnando in Segreteria per la sede di

Pian del Castellaro, ed al personale del centro per le altre sedi, una copia della relativa documentazione.

4.0 PERSONALE

Tutto il personale è obbligato a comunicare immediatamente all'ente qualsiasi accadimento che possa sospendere, o limitare, la propria idoneità professionale con particolare riguardo alle donne in gravidanza che dovranno comunicare tempestivamente, in forma scritta, la loro condizione al fine che siano adottati i provvedimenti previsti per legge.

Tutto il personale è tenuto a rispettare tutte le normative vigenti in materia di lavoro nonché quanto previsto da contratti di lavoro, contratti professionali, di collaborazione e quant'altro. Tutto il personale dipendente deve comunicare all'ufficio del personale, entro due giorni dalla data di rilascio, via telefono, mail o posta, il numero di protocollo del certificato telematico di malattia.

ANFFAS verserà i corrispettivi scaturiti dal rapporto di lavoro nella forma e con le coordinate indicate, in forma scritta, dal lavoratore/lavoratrice. L'eventuale gestione di versamenti per cessioni del quinto, mutui, prestiti etc. dovrà essere sottoposta ad autorizzazione della Direzione Generale e comporterà un costo mensile a carico del lavoratore/ lavoratrice di Euro 10/00, a titolo di rimborso spese per la gestione della pratica, che verranno trattenuti direttamente da ANFFAS.

L'eventuale richiesta di copia di documentazione personale (buste paga, cud etc.), all' interno dei termini di conservazione dei documenti previsti dalla legge, dovrà essere effettuata in forma scritta e sarà gratuita per i documenti dell'anno in corso fino ad un massimo di 6 pagine. Oltre le 6 pagine sarà addebitato un costo di Euro 1,00 per pagina. Per i documenti degli anni antecedenti la richiesta, oltre ad 1 Euro a copia, saranno addebitati euro 0,20 in piu' per ogni annualità.

La richiesta sarà evasa entro 30 gg. lavorativi dal ricevimento della stessa.

5 REGOLE GENERALI

Consegna beni di valore o denaro in RSD

L'ospite in RSD, o chi legalmente lo rappresenta, può consegnare beni personali o denaro nelle modalità previste da apposita procedura presente presso le RSD.

Il bene e/o denaro viene registrato su apposito blocchetto, data ricevuta al consegnante e conservato in cassaforte all'interno del locale infermeria.

La gestione e rendicontazione delle spese è effettuata su supporto informatico dalla Responsabile dell'U.O utilizzando apposite schede nominative per utente.

Ogni fine anno le schede saranno stampate e inserite all'interno della Cartella personale dell'ospite, rimanendo a disposizione dei legali rappresentanti.

Farmaci

Per il CDR l'approvvigionamento dei farmaci personali è a cura e carico della persona assistita o di chi legalmente la rappresenta. Per la somministrazione dei farmaci è necessario presentare la prescrizione medica.

Per le RSD l'eventuale delega ad approvvigionare i farmaci (ricetta, fornitura in farmacia, pagamento), oltre al costo di acquisto, comporterà un ulteriore costo determinato in funzione del tempo/operatore necessario.

Abbigliamento personale RSD

La fornitura di idoneo vestiario, nella misura e qualità richieste dalla struttura, è a carico e cura della persona assistita o di chi legalmente la rappresenta. La persona che consegna il vestiario dovrà presentare una lista di quanto consegnato che, previa verifica, verrà controfirmata dall'operatore delegato.

L'eventuale delega alla struttura ad approvvigionare l'abbigliamento, oltre al costo di acquisto, comporterà un ulteriore costo determinato in funzione del tempo/operatore necessario.

Accesso ai locali

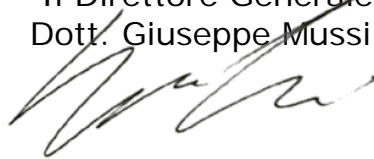
I Centri di ANFFAS sono sedi di lavoro pertanto l'accesso è rigorosamente riservato al personale interessato. Il pubblico può accedere solo nelle fasce orarie, se previste. Ogni altro accesso dovrà essere autorizzato dalla Direzione Generale o dalla Direzione Sanitaria.

Parcheggi

ANFFAS mette a disposizione, gratuitamente e fino a capienza, i posti auto nelle aree di sua proprietà.

ANFFAS declina ogni responsabilità circa danni che possano essere provocati a qualsiasi tipo di mezzo, attrezzatura od oggetto parcheggiato o lasciato nelle aree di sua proprietà e/o competenza. Declina altresì ogni responsabilità circa eventuali danni che essi possano provocare.

Il Direttore Generale
Dott. Giuseppe Mussi

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Giuseppe Mussi", written over the printed name.