CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE OPERA DIOCESANA ASSISTENZA FIRENZE ONLUS

Sede Legale: Via dell'Orto, 57 – 50124 FIRENZE

tel. 055 2286433 – fax 055 2281190

FONDAZIONE
Opera Diocesana Assistenza
Servizi per le persone disabili e anziane

ODA FARM COMMUNITY

REGGELLO fraz. Montanino

Località Capaccio 76 – 76/a

tel. 055/863477

Sommario

1 PREMESSA 2
2 MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI 3
2.1 LA MISSION 3
2.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI 5
3 ORGANIZZAZIONE 6
4 PRESENTAZIONE 6
4.1 CARATTERISTICHE STRUTTURALI 8
5 TIPOLOGIA DI UTENZA 9
6 POSTI CONVENZIONATI 9
7 MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI 10
7.1 L'ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO 10
7.2 LA DOCUMENTAZIONE PER LA PRESA IN CARICO 10
8 RAPPORTI CON IL RAPPRESENTANTE LEGALE 11
9 ALLOGGIO e CURA DEGLI AMBIENTI 11
10 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI 13
10.1 OSPITALITÀ RESIDENZIALE 13
10.2 GIORNATA TIPO 13
10.3 SERVIZI OFFERTI 14
10.4 SERVIZI EXTRA 16
11 QUALITÀ DEI SERVIZI 18
12 CONCORSO DEI FAMILIARI/TUTORI/ADS 18
13 CONSERVAZIONE DEL POSTO 18
14 DIMISSIONI 19
15 RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO 19
17 TUTELA E VERIFICA 20

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è il "patto" che la Fondazione Opera Diocesana Assistenza Firenze *Onlus* (da ora in poi Fondazione ODA) stipula con le persone assistite, i loro familiari, i rappresentanti legali e la cittadinanza tutta.

La Carta dei Servizi è uno strumento che riporta tutte le informazioni necessarie per usufruire al meglio delle prestazioni erogate dal Centro di Riabilitazione "ODA Farm Community", attraverso l'indicazione dei relativi percorsi.

Tale strumento è a disposizione delle persone assistite e viene distribuito ai loro familiari e rappresentanti legali, insieme al Regolamento Interno, in versione aggiornata al momento dell'accesso, ed a chiunque altro ne faccia richiesta.

La diffusione della Carta dei Servizi al personale e la sua pubblicità sono inoltre garantita mediante l'affissione della versione in vigore nella bacheca delle unità operative.

La Carta dei Servizi è inoltre reperibile sul sito aziendale www.odafirenze.it.

La Carta dei Servizi è uno strumento in evoluzione, soggetto al miglioramento, alla verifica ed all'integrazione di tutti quegli elementi che contribuiscono alla qualità del servizio offerto.

2 MISSION E I PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 LA MISSION

I principi fondamentali cui si ispira la vita della Fondazione sono quelli contenuti nell'art. 2 dello Statuto:

"…- come attività principale ex art. 2 del d.lgs. 155/2006 l'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria di cui al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri in data 29 novembre 2001 e l'assistenza sociosanitaria ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 14 febbraio 2001;

- l'assistenza e solidarietà cristiana a favore dei minorati gravi;

- la gestione di residenza assistite per il ricovero di minorati gravi;

- la gestione di residenza assistite per il ricovero di anziani sia autosufficienti che non autosufficienti;

- la costituzione e gestione di centri per l'assistenza diurna dei minorati (centri di occupazione diurna, scuole speciali, colonie di vacanza, centri addestramento, laboratori protetti etc.);

- l'apertura di poliambulatori per accertamenti specialistici, diagnostici e strumentali;

- l'acquisto, la gestione, ristrutturazione e locazione di beni immobili occorrenti alla propria attività.

La Fondazione per il raggiungimento delle finalità statutarie potrà ricevere in comodato gratuito beni mobili ed immobili che dovranno essere gestiti in conformità con quanto stabilito dai rispettivi contratti.

Al fine del perseguimento delle finalità istituzionali e di tutte quelle ad esse strumentali, conseguenti e comunque connesse, la Fondazione può compiere qualsiasi attività mobiliare, immobiliare ed economica finanziaria nonché tutti gli atti e le operazioni relativi ritenuti necessari e/o opportuni."

Pertanto, la mission della nostra Fondazione è quella di offrire servizi finalizzati a tutelare le persone in condizione di disagio e/o difficoltà, permettendo loro di esprimere e mantenere tutte quelle potenzialità che non si sono sviluppate adeguatamente o che sono venute meno in seguito a patologie congenite o acquisite, traumi fisici, psichici e sensoriali di qualsiasi natura.

La strategia di intervento è di tipo globale e tiene conto in particolare degli aspetti fisici, psichici e sociali della salute di ogni persona che si affida o viene affidata alla

Fondazione e si attua in un contesto di comunità abilitante e terapeutica, dove ogni momento della vita individuale e della struttura assume un valore terapeutico, volto a favorire lo sviluppo delle capacità funzionali di ognuno, nel convincimento che il soggetto diversamente abile è persona i cui diritti vanno difesi e promossi con il massimo impegno.

In particolare, la persona con problemi fisici, psichici e sensoriali viene valutata e posta al centro dei servizi offerti, in modo costante ed articolato attraverso l'organizzazione aziendale, i presidi ed i servizi erogati, ricercando costantemente:

- → la qualità sempre migliore;
- → la valorizzazione e la formazione/aggiornamento delle risorse umane;
- → la riduzione degli sprechi per un impiego efficiente delle risorse a disposizione.

Tutto ciò è finalizzato al benessere, al miglioramento delle condizioni di vita e di salute ed alla promozione della qualità di vita delle persone assistite.

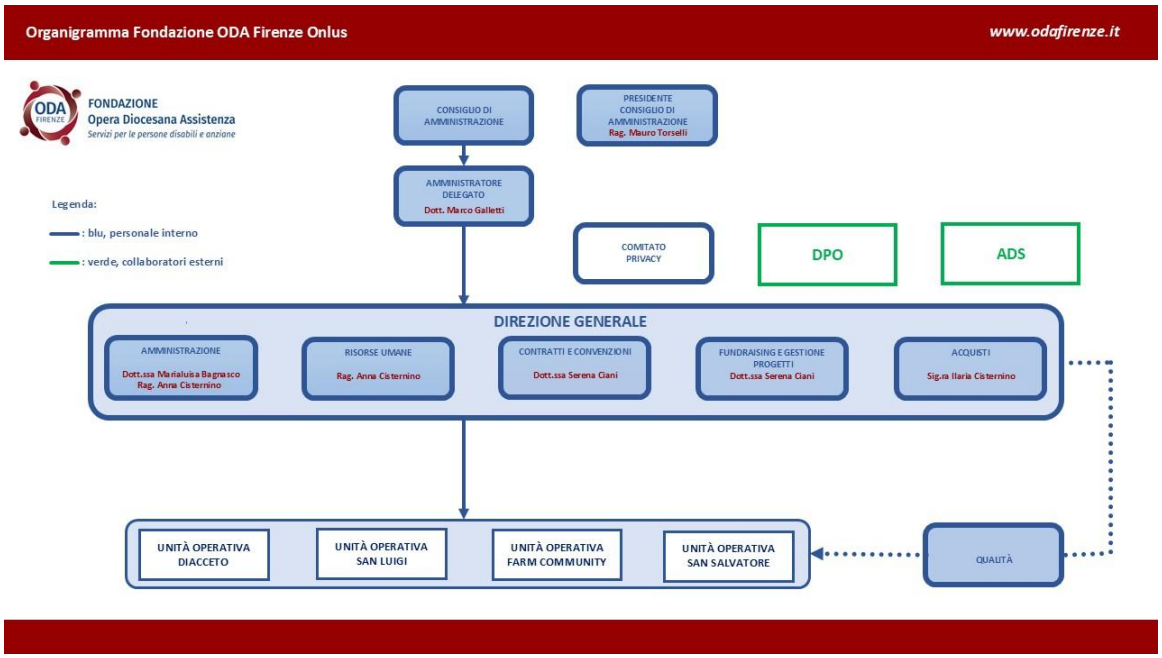
2.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi si ispira alle disposizioni della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, convertita in Legge dello Stato italiano 3 marzo 2009, n 18 ed i servizi, in base ai principi esposti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici*", sono erogati nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

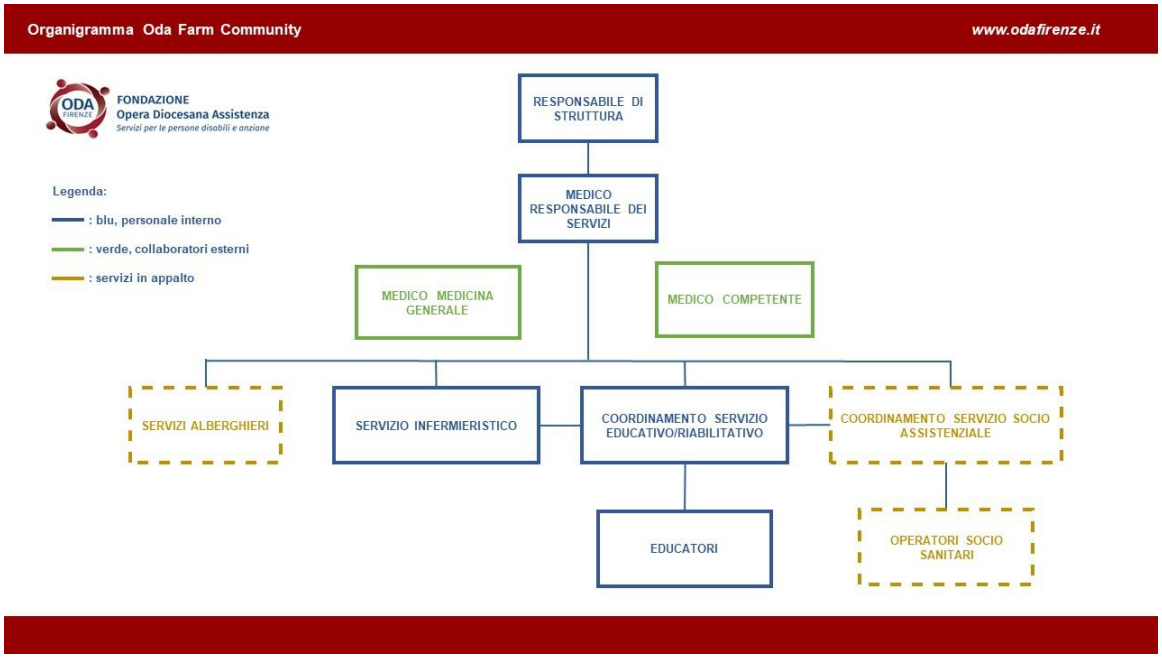
EGUAGLIANZA:	le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. A tal fine, Fondazione ODA si impegna a garantire l'espressione delle differenze culturali, religiose ed etniche ed a garantire la tutela delle persone appartenenti a categorie a rischio;
IMPARZIALITÀ:	le prestazioni sono erogate attraverso criteri di obiettività, equità ed imparzialità;
CONTINUITÀ:	la Fondazione garantisce l'attuazione del servizio in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni;
DIRITTO DI SCELTA:	l'utenza ha diritto di accedere al servizio secondo le vigenti norme, nei tempi e nei modi previsti dalla Carta dei Servizi dell'Azienda USL Toscana Centro;
PARTECIPAZIONE:	la Fondazione garantisce la partecipazione della persona assistita e dei familiari attraverso 1. attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso; 2. concessione di spazi adeguati alle riunioni con le famiglie, durante le quali potranno essere effettuate rilevazioni sul livello di gradimento dei servizi;
EFFICIENZA ED EFFICACIA:	la Fondazione è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano a criteri di efficienza ed efficacia e che rispondano al principio di appropriatezza soddisfacendo i reali bisogni della persona assistita secondo le specifiche linee guida della riabilitazione.

3 ORGANIZZAZIONE

L'organigramma della Fondazione ODA è il seguente:



L'organigramma del centro "ODA Farm Community" è così definito:



4 PRESENTAZIONE

Il servizio "ODA FARM COMMUNITY" si colloca in quell'orizzonte normativo volto a valorizzare la solidarietà e l'integrazione pubblico/privato non profit di lunga tradizione in Toscana, intraprendendo nuove vie nel servizio alle persone svantaggiate per consentire loro di proseguire un cammino di accrescimento delle autonomie personali e maggiore qualità della vita.

"ODA FARM COMMUNITY "si propone quindi come servizio rivolto a pazienti affetti da disabilità intellettiva in situazione di non gravità.

La tipologia di servizio offre un idoneo spazio relazionale e educativo volto al consolidamento delle abilità acquisite e orientato all'inclusione sociale.

Durante l'intero processo assistenziale/riabilitativo e di cura sono adottati all'interno della struttura protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue.

Il modello della Farm mira ad avere una caratteristica familiare: la dimensione *home like* garantisce un contesto sicuro ed accogliente e permette al tempo stesso indipendenza e si configura come centro focale di attività e relazioni sociali aperti al territorio.

Dal punto di vista normativo la struttura si configura come Comunità Alloggio Protetta – come previsto dal Decreto del Presidente della Giunta regionale della Toscana n. 2/R del 9 gennaio 2018. Regolamento di attuazione dell'articolo 62 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale) e s.m.i.

L'attività della struttura è stata avviata il 01 luglio del 2017 in forza di specifici atti normativi e amministrativi regionali e locali. La struttura è autorizzata in via definitiva al funzionamento in forza dei seguenti atti:

- Autorizzazione al funzionamento n. 4 del 17 gennaio 2023 per n. 10 posti residenziali rilasciato dall' Unione dei Comuni Valdarno e Valdisieve;
- Accordo Contrattuale tra Fondazione e AUSL Toscana Centro e Società della Salute Sud Est stipulato in data 07/04/2023
- Decreto Accreditamento Regione Toscana n. 1399 del 16/02/2023 – Istanza Pratica 134/2023 Prot. Del 31/03/2023

Il podere destinato ad abitazione e ad attività agricole si trova a Montanino, piccola frazione della campagna di Reggello posta ai piedi delle "Balze": pareti sabbiose di colore giallo ocra, alte poco più di cento metri molto particolari e affascinati. Oltre all' Area Naturale Protetta "Le Balze" nel territorio circostante si trovano terreni coltivati a vigne e olivi, aziende agricole, ma anche attività commerciali, attività artigianali e edifici di interesse storico culturale.

Il suo indirizzo è:
ODA FARM COMMUNITY
REGGELLO fraz. Montanino
Località Capaccio 76 – 76/a
tel. 055/863477
e-mail: **info.farm@odafirenze.it**

La struttura è raggiungibile, da Firenze, per mezzo di:

- **Treno**
  (Regionale direzione Roma Termini)
  Partenza: Stazione di Stazione di Santa Maria Novella
  Arrivo: Stazione di Figline Valdarno

Alla stazione di Figline Valdarno prendere il BUS 353 B per Reggello Capolinea
Al Capolinea prendere il BUS 357 A per località Montanino
Proseguire a piedi fino alle indicazioni per Area Naturale Protetta Le Balze/ Via Rio di Luco
Svoltare a sx
Dopo 600 mt circa sulla dx si trova la struttura

→ **Automobile**
Passando per A1/35 direzione Roma – Caselli entrata autostrada Firenze Nord /Firenze Scandicci
Uscita Incisa-Reggello
Al casello di Incisa -Reggello alla prima rotonda prendere la prima uscita direzione Reggello
Proseguire e alla seconda rotonda prendere la prima uscita
Percorrere la strada per 2 km circa e alla terza rotonda prendere la seconda uscita direzione Montanino
Percorre la strada per 400 mt circa e svoltare alla prima strada a dx per Area Protetta Le Balze – Rio di luco
Dopo 600 mt circa sulla dx si trova la struttura

4.1 CARATTERISTICHE STRUTTURALI

Il complesso denominato "Podere Capaccio" è costituito da una casa colonica e da annesso agricolo con i relativi terreni di pertinenza per un totale di 11 ha di terreno.

La casa si sviluppa su due piani fuori terra oltre colombaie.

Al piano terra si trovano gli spazi per le attività comuni: zona soggiorno; sala da pranzo, locali di servizio (cucina, dispensa alimentare, bagni) e un locale per le attività sanitarie educative e assistenziali, ufficio direzionale.

Al piano primo si trovano le camere delle persone ospitate in regime residenziale: n. 2 singole e n. 4 doppie, dotate di servizio igienico. Al piano si trovano un ampio spazio relax e l'infermeria.

L'annesso agricolo, completamente ristrutturato, si sviluppa per un solo piano fuori terra e accoglie tutte le funzioni di servizio alla casa colonica: vano tecnico in cui sono presenti la caldaia e l'autoclave, il locale lavanderia compresi gli spazi di deposito per la biancheria sporca e pulita, i bagni, gli spogliatoi del personale, magazzino/autorimessa.

All'interno della struttura è stata creata anche un'area destinata alle attività di manifattura (lavorazioni del legno, della cartapesta ecc.)

Parte del terreno immediatamente prossimo agli edifici è stato pavimentato al fine di garantire un miglior utilizzo del giardino come spazio attrezzato per il tempo libero. La restante superficie è stata destinata alla coltivazione di piante da frutto, ortaggi e lavanda.

5 TIPOLOGIA DI UTENZA

Le attività agricole e le attività educative sono rivolte a persone con disabilità intellettiva di età tra i 18 e i 65 anni, in condizione di handicap riconosciuto, che non abbiano patologie ostative all'ambiente ed al lavoro agricolo e che siano autonomamente in grado di svolgere molte delle normali attività della vita quotidiana all'interno di un ambiente tutelante.

6 POSTI CONVENZIONATI

Il numero di posti previsti è stabilito in un massimo di n. 10 posti in regime residenziale.

I posti sono utilizzati in via prioritaria da persone residenti nel territorio di competenza dell'AUSL Toscana Centro. Possono essere inseriti, qualora l'AUSL TC non occupasse tutti i posti convenzionati, utenti provenienti dalle altre Aziende Sanitarie della Regione Toscana.

7 MODALITÀ DI AMMISSIONE DEGLI OSPITI

L'ammissione di un assistito avviene sulla base di un Progetto di Assistenza Personalizzato (PAP) definito in collaborazione con i competenti servizi di AUSLTC.

L'iter di ammissione alla struttura prevede:

- un colloquio preliminare presso la struttura tra la famiglia, l'assistente sociale e la Direzione;
- valutazione di tipo clinico e di compatibilità con il gruppo, da parte dell'Equipe Multidisciplinare della Fondazione vedi "Protocollo di Valutazione per l'accesso alla U.O. Oda Farm Community" che costituisce parte integrante e sostanziale del presente regolamento;
- Autorizzazione formale da parte dell'AUSL Toscana Centro.

È previsto un periodo di osservazione di almeno 15 giorni al fine di verificare le compatibilità tra le esigenze dell'utente e le caratteristiche della struttura e dell'attività.

È requisito essenziale ed inderogabile per l'inserimento nella struttura, la presentazione del provvedimento che identifica la responsabilità legale nei confronti della persona assistita (nomina amministratore di sostegno/curatore/tutore) che diverrà la figura di riferimento della direzione del servizio.

7.1 L'ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO

Durante il colloquio preliminare di inserimento vengono consegnati all'ospite e/o ai suoi familiari e/o al rappresentante legale i documenti da compilare.

Detta documentazione consta:

- il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili;
- il consenso alla pubblicazione delle immagini;
- il consenso alla partecipazione alle gite programmate;
- Contratto di ospitalità;
- Dichiarazione di impegno economico

7.2 LA DOCUMENTAZIONE PER LA PRESA IN CARICO

La documentazione necessaria per la pratica relativa alla presa in carico al momento dell'ammissione ai servizi è:

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria
- Autorizzazione Inserimento AUSL
- PAP /PRI
- Nomina Amministratore di Sostegno
- Certificazione d'invalidità
- Scheda medica indicante eventuale terapia in atto con relativa posologia e orario di somministrazione
- Documentazione sanitaria di particolare rilevanza (ricoveri, esami ematici recenti, esami strumentali ecc.)

- Certificato medico per l'ammissione in comunità, attestante, fra l'altro, l'assenza di malattie infettive o contagiose in atto;

8 RAPPORTI CON IL RAPPRESENTANTE LEGALE

La persona incaricata legalmente di curare l'interesse dell'ospite (Tutore, Curatore, Amministratore di sostegno) deve:

- consegnare copia della nomina di incarico;
- comunicare i recapiti telefonici, l'indirizzo e tutti i dati necessari alla propria reperibilità.

La struttura di contro si impegna a dare tempestiva comunicazione di qualsiasi intervento sanitario, economico, amministrativo sia necessario ai fini dell'espletamento del servizio e a fornire relativa documentazione in merito.

9 ALLOGGIO e CURA DEGLI AMBIENTI

La direzione di struttura assegna le camere tenendo conto dei bisogni specifici delle persone ospitate pertanto per tali motivi (cambiamento delle condizioni di salute, problemi di convivenza ecc..) o per motivi organizzativi, può disporre il trasferimento dell'utente in camera diversa da quella assegnata all'atto dell'ammissione previa comunicazione all'interessato e ai suoi familiari.

Il trasferimento dell'ospite in altra camera può essere richiesto anche dall'ospite stesso o dai suoi familiari. La direzione di struttura si riserva il diritto di decidere nel merito, tenuto conto delle proprie esigenze. La decisione di cui si tratta, debitamente motivata, viene portata a conoscenza del richiedente entro trenta giorni dalla domanda. In caso di accoglimento della richiesta, il trasloco viene effettuato nei tempi e nei modi previsti e concordati con la direzione di struttura.

La cura dell'ambiente rientra inoltre nella progettualità di Oda Farm: la cura e la personalizzazione del proprio ambiente di vita mirano a migliorare abilità di autonomia personale; l'apprendimento ed il miglioramento di alcune abilità (cura del proprio spazio personale, utilizzo corretto di tale spazio) ha come scopo quello di ridurre per quanto possibile il bisogno di assistenza e di conseguenza di incidere positivamente sul benessere e sulla qualità di vita dell'assistito. Ogni utente ha pertanto la possibilità di allestire il proprio spazio secondo i propri gusti e le proprie esigenze nel rispetto delle normative vigenti in materia di igiene e antincendio. Eventuali richieste possono essere inoltrate dai diretti interessati o dai loro famigliari o da chi li rappresenta legalmente all'indirizzo mail **info.farm@odafirenze.it** .

Inoltre, allo scopo di assicurare un adeguato comfort ambientale e quella particolare condizione di benessere determinata in funzione delle percezioni sensoriali di un individuo inserito in un ambiente (temperatura, umidità dell'aria e livello di rumorosità e luminosità ecc..) *annualmente viene effettuata una valutazione delle risorse strutturali, tecnologiche e degli arredi nonché la valutazione della sicurezza degli ambienti connessa al rischio caduta.*

Per quanto riguarda le azioni intraprese dalla struttura per evitare i rumori molesti si rileva che all'interno dell'Oda Farm non sussistono le condizioni di criticità relative alla presenza di rumori molesti data la collocazione geografica della struttura (fuori dal centro cittadino, posizionata in contesto agricolo) ; la conformazione strutturale della stessa (colonica con ampi spazi verdi che circondano l'edificio) e il numero ridotto (10) degli ospiti residenti . Di conseguenza non è stato necessario redigere apposita procedura, sarà comunque premura della struttura monitorare questo aspetto e intraprendere azioni correttive se necessarie.

10 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

10.1 OSPITALITÀ RESIDENZIALE

L'ospitalità in regime residenziale è rivolta alle persone con disabilità intellettiva per le-quali è indicato un Piano Personalizzato che preveda la presa in carico residenziale.

Il progetto viene improntato alla promozione della qualità di vita, al raggiungimento di una maggiore autonomia e all'inserimento in uno specifico percorso formativo o lavorativo.

Il servizio residenziale prevede una presa in carico nelle 24 ore per 365 giorni l'anno, agevolando tuttavia i rapporti con i familiari con la possibilità di rientri nel contesto familiare e sociale di provenienza.

10.2 GIORNATA TIPO

La giornata tipo all'interno della Comunità Alloggio Protetta U.O. "ODA FARM COMMUNITY" è modellata sulla base delle esigenze e dei ritmi di vita dei nostri ospiti ed è pensata al fine di conciliare le esigenze legate ai programmi assistenziali individuali con i tempi del riposo, dei pasti e del tempo libero di ogni persona assistita.

Di conseguenza, la giornata tipo all'interno della struttura può essere schematizzata solo a titolo indicativo e non deve essere intesa come un programma rigido.

ORARIO	ATTIVITÀ	DESCRIZIONE ATTIVITÀ
7:30 – 9:00	- ALZATE - PROMOZIONE AUTONOMIA PERSONALE - COLAZIONE + RIORDINO REFETTORIO/CUCINA	Cura della persona e somministrazione della colazione
9:00 – 10:00	PROGETTO PULIZIA E RIORDINO LOCALI	In collaborazione con l'OSS, si riordina il reparto notte, avendo particolare attenzione per il proprio ambiente e gli ambienti comuni
10:00 – 12:00	ATTIVITÀ CON EDUCATORE	L'Educatore, in collaborazione con l'OSS, svolge i progetti in base al programma mensile calendarizzato
12:00 – 15:00	- PRANZO + RIORDINO REFETTORIO/CUCINA - TEMPO LIBERO	Ogni ospite, in base al turno, apparecchia, serve

		e riordina il refettorio e la cucina. Dopo di che, è libero di organizzare il proprio tempo come preferisce.
15:00 – 18:00	- ATTIVITÀ CON EDUCATORE - MERENDA	L'Educatore, in collaborazione con l'OSS, svolge i progetti in base al programma mensile calendarizzato.
18:00 – 19:00	PROGETTO PROMOZIONE AUTONOMIA PERSONALE	Vengono effettuate le docce.
19:00 – 20:00	- PROGETTO ALLESTIMENTO/SERVIZIO E RIORDINO TAVOLI - CENA + RIORDINO REFETTORIO/CUCINA	Ogni ospite, in base al turno, apparecchia serve e riordina il refettorio e la cucina.
20:00 – 22:00	- TEMPO LIBERO - MESSA A LETTO	Ogni ospite è libero di organizzare il proprio tempo come meglio desidera.

10.3 SERVIZI OFFERTI

a) **Assistenza Medica**

È garantita dall'accesso del medico di medicina generale (MMG) alla struttura secondo quanto previsto dalla normativa regionale vigente. I medici specialisti della Fondazione collaborano alla elaborazione del PRI (Piano Riabilitativo Individualizzato).

L'assistenza medica di altre specialità viene prestata, di regola, presso gli ambulatori della ASL. Può tuttavia avvenire a domicilio, qualora le condizioni cliniche lo rendano necessario. Le eventuali spese sono a carico dell'Ospite.

La struttura mette a disposizione di ospiti, familiari e/o amministratori di sostegno, il locale soggiorno al piano terreno, il giardino esterno alla struttura e la Direzione per eventuali colloqui con il medico curante e/o medici specialistici, personale sanitario e paramedico e operatori dei servizi.

b) **Assistenza Infermieristica**

Il personale infermieristico in servizio ha la responsabilità della tenuta della cartella clinica, del monitoraggio dello stato di salute degli assistiti, di mantenere i contatti con il MMG e di programmare gli interventi sanitari prescritti dallo stesso.

c) **Piani di Riabilitativi Individualizzati PRI**

Ciascun Ospite usufruisce di un proprio *Piano Riabilitativo Personalizzato* (PRI), alla cui stesura collaborano il Medico Responsabile dei Servizi della Fondazione, l'infermiere professionale, l'educatore e l'operatore sociosanitario.

La collaborazione delle figure professionali elencate al punto precedente, è finalizzata anche:

- → Ad evidenziare il percorso terapeutico riabilitativo;
- → Ad effettuare verifiche periodiche del PRI;
- → A risolvere eventuali emergenze assistenziali segnalate al momento;
- → A suggerire percorsi terapeutici particolari al medico di base.

I PRI unitamente ai Progetti Riabilitativi promuovono il mantenimento e/o lo sviluppo delle capacità di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento quando possibile formativo e lavorativo.

d) **Assistenza Educativa/Riabilitativa**

Gli educatori sono responsabili della progettualità e della pianificazione dei progetti educativi/riabilitativi.

I progetti personalizzati vengono definiti secondo area d'intervento:

- → Area autonomia: mantenimento e sviluppo di competenze nello svolgimento delle attività di base (igiene personale, cura del sé) e strumentali della vita quotidiana (fare la spesa, usare il telefono, riordino e pulizia dell'ambiente di vita
- → Area interazione sociale: promozione di relazioni di tipo cooperativo all'interno del gruppo, rispetto delle regole civiche Integrazione con il contesto territoriale
- → Area autostima e percezione del se': favorire il contatto con la propria emotività e stimolare il senso di adeguatezza attraverso l'esecuzione di compiti finalizzati al raggiungimento di un obiettivo.
- → Area cognitiva: stimolazione delle capacità attentive, di osservazione e di ragionamento.

e) **Assistenza alla persona**

L' Assistenza alla persona è garantita giornalmente nelle 24 ore da operatori sociosanitari che si occupano di supportare gli educatori nell'attuazione dei progetti educativi. L'operatore accompagna la persona nello svolgimento delle attività quotidiane, garantisce la cura e la pulizia dell'ambiente di vita dell'assistito.

f) **Servizi alberghieri**

- → Il vitto giornaliero è definito secondo le tabelle dietetiche approvate dal servizio di Igiene Pubblica della AUSL. Sono garantite agli assistiti diete particolari prescritte dal medico curante o dallo specialista.

  I pasti vengono preparati all'interno della struttura da un'azienda di ristorazione.

Il servizio di refezione si effettua nella sala da pranzo con il seguente orario:

- ore 08.30 colazione
- ore 12.30 pranzo
- ore 16.30 merenda
- ore 19.00 cena

→ Il lavaggio della biancheria piana, degli indumenti intimi e di uso corrente è a carico della struttura. I capi di abbigliamento sono lavati internamente in apposito locale. **Si precisa che, per motivi d'igiene, il lavaggio della biancheria intima viene effettuato a 90° C con un prelavaggio iniziale.**

→ **Per il lavaggio degli abiti e capi d'abbigliamento si ricorre al programma 40/60°C con prelavaggio. Si consiglia pertanto di dotare la persona di abbigliamento resistente alle alte temperature. La Direzione non risponde di eventuali danneggiamenti a indumenti delicati.**

→ Uso degli spazi e dei servizi comunitari.

→ Pulizia e igiene delle camere e degli ambienti comuni. Il servizio di pulizia viene svolto giornalmente come da programma di lavoro presente in struttura.

g) **Assistenza Religiosa**

È garantita la partecipazione alle pratiche religiose, mediante collaborazione con le comunità religiose del territorio.

10.4 SERVIZI EXTRA

Non sono previsti dalla retta del servizio residenziale i seguenti servizi:

a) **Acquisto indumenti**: inclusi gli indumenti da lavoro di competenza di familiari /tutori che dovranno provvedere di propria iniziativa.

b) **Lavaggio indumenti**: il lavaggio degli abiti, eccetto la biancheria intima, è a cura dei familiari. Il lavaggio può essere effettuato in struttura dietro pagamento di una quota fissata dalla Direzione e comunicata a familiari/tutori.

c) **Prestazioni sanitarie e farmaci non prescrivibili**: visite specialistiche, esami strumentali e no, farmaci e qualsiasi altro prodotto, non coperti dal Servizio Sanitario, richiesti dal medico o dai familiari/tutori.

d) **Servizi di trasporto e accompagnamento:** gli oneri relativi al trasporto dell'utente verso enti terzi pubblici o privati, e gli accompagnamenti con operatore della struttura sono a carico dell'utente. I trasporti sono garantiti con pullmino di proprietà della Fondazione Oda. Nel caso di impossibilità dell'utilizzo del mezzo la struttura organizzerà il servizio avvalendosi della collaborazione delle associazioni territoriali (Pubblica Assistenza- Croce Rossa – Misericordia). La struttura si farà carico di organizzare il servizio, sarà a carico dell'utente invece il costo dello stesso secondo le tariffe stabilite dalla singola associazione. Per quanto riguarda la quota da corrispondere alla struttura per i trasporti con proprio mezzo, questa varierà secondo il tragitto di percorrenza e sarà comunicata preventivamente.

e) **Pedicure e Parrucchiere**

Le spese relative ai servizi extra, debitamente documentate, sono poste a carico di ciascun utente con cadenza mensile.

Fanno carico ai parenti o chi per essi tutti gli adempimenti di carattere amministrativo.

11 QUALITÀ DEI SERVIZI

È parte della **mission** di Fondazione ODA fornire le migliori cure possibili in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione delle persone assistite. Pertanto, qualità, efficienza ed efficacia delle cure sono per tutto il personale un dovere deontologico.

La struttura si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dagli enti competenti.

12 CONCORSO DEI FAMILIARI/TUTORI/ADS

Di norma, i familiari/tutori/curatori/amministratori di sostegno (ADS) sono tenuti al disbrigo di tutte le pratiche esterne, all'accompagnamento in caso di analisi, cure, visite specialistiche, ricoveri, *hospital-day*, etc.

Le visite di terzi e dei familiari sono consentite tutti i giorni, compatibilmente con le attività educative e riabilitative. Al fine di consentire all'utente di svolgere le attività lavorative si consiglia di prendere accordi con gli educatori per stabilire l'orario più consono al ricevimento delle visite.

13 CONSERVAZIONE DEL POSTO

Gli utenti hanno diritto alla conservazione del posto nel caso di assenze per i seguenti motivi:

- → necessità di cure presso gli ospedali o le case di cura per un periodo non superiore ai 30 giorni;
- → altre tipologie di assenza, nei limiti dei 30 giorni annui, da concordare con i servizi invianti, se di durata superiore ai 7 giorni.

La persona ospitata è tenuta a pagare per intero la quota posta a suo carico, durante i periodi di conservazione del posto.

14 DIMISSIONI

Le dimissioni dalla struttura possono avvenire, previo accordo con i Servizi Sociali di riferimento e l'Azienda Sanitaria Territoriale, per le seguenti motivazioni:

- → valutazione da parte dell'Equipe Multidisciplinare della struttura di inserimento in altro percorso riabilitativo;
- → condotta da parte dell'utente incompatibile con la vita comunitaria;
- → richiesta da parte dei familiari/tutori per comprovati motivi, dandone preavviso di 30 giorni mediante comunicazione scritta. Il mancato o ritardato preavviso scritto costituisce, a favore della struttura, titolo per richiedere all'interessato il pagamento di una somma pari ai 30 giorni di ricovero;
- → per morosità di due mensilità nel pagamento della retta per la parte a suo carico**;**
- → decesso.

Al momento della dimissione sono consegnati, all'utente o a che ne fa le veci, gli eventuali farmaci presenti in terapia, i documenti personali e la documentazione sanitaria su richiesta scritta.

In caso di decesso, la camera deve essere lasciata libera da beni di proprietà del defunto, entro tre giorni dal decesso, a cura e con oneri a carico dei familiari.

15 RETTA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'importo della retta giornaliera è stabilito secondo le disposizioni della Regione Toscana e della AUSL Toscana Centro secondo la rispettiva competenza. Pertanto, l'importo può essere modificato in relazione agli aggiornamenti delle convenzioni o alle particolari disposizioni dei già menzionati enti pubblici.

Le dimissioni sono, di norma, concordate con la persona assistita e/o con chi la rappresenta legalmente e con i servizi territoriali. In caso di mancato accordo, sono comunque comunicate agli stessi con preavviso di almeno 15 giorni.

La retta deve essere pagata mensilmente, entro il giorno cinque del mese a cui si riferisce con modalità di pagamento concordate con la direzione di struttura.

È prevista la restituzione della quota eventualmente non consumata, a partire dal giorno successivo al decesso o dal giorno delle dimissioni.

16 CUSTODIA DI VALORI O COSE

La struttura può custodire piccole somme di denaro per le esigenze degli ospiti curandone la rendicontazione e possono essere lasciati oggetti (pc – telefoni – play station) agli assistiti compatibilmente con il Piano Riabilitativo Individualizzato.
L'ente declina comunque ogni responsabilità per lo smarrimento eventuale o l'uso improprio da parte della persona proprietaria.

17 TUTELA E VERIFICA

La direzione di struttura accoglie ogni tipo di reclamo che può essere inoltrato per mail all'indirizzo info.farm@odafirenze.it .

Le osservazioni e segnalazioni di disservizio sono presi in considerazione anche qualora siano espressi per via telefonica o verbalmente.

La direzione di struttura, se possibile, provvede ad intervenire immediatamente; nel caso invece che la situazione richieda una accurata indagine e verifica della causa del disservizio, nel termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della segnalazione o reclamo la stessa comunica ai soggetti aventi titolo, le misure adottate al fine di eliminare l'eventuale disagio.