



CHARITAS asp :

servizi assistenziali a persone disabili

LA CARTA DEI SERVIZI



Strada Panni, 199 - 41125 Modena CF 80009750367 - P.IVA 02008920361 tel. 059 399.911 -
fax 059 399.902 e-mail direzione@charitasasp.it www.charitasasp.it

SOMMARIO

PRIMA SEZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI	3
COS'E' ?	3
LA MISSION DELL'ASP	3
SECONDA SEZIONE: DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALL'ASP	5
IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "MONSIGNOR ERMANNO GEROSA"	5
IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO "BORGHI"	6
IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "COCCINELLA"	7
IL GRUPPO APPARTAMENTO "LE MARGHERITE"	8
LA GIORNATA DEGLI OSPITI	9
MODALITA' D' ACCESSO E DIMISSIONE	9
I SERVIZI NEL DETTAGLIO	12
SETTORE RIABILITATIVO ALLA PERSONA	12
SETTORE SERVIZI GENERALI	15
MODELLO ORGANIZZATIVO	16
DOCUMENTAZIONE	17
ASSISTENZA RELIGIOSA	17
TERZA SEZIONE: DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI OSSIA DEGLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI.	17
QUARTA SEZIONE: MECCANISMI DI ASCOLTO E TUTELA ADOTTATI	19
IL COSTO DEI SERVIZI	19
CONVENZIONI VIGENTI	19
RICHIESTE DI CERTIFICATI	20
CONSENSO INFORMATO	20
TUTELA DELLA PRIVACY (L. 675/96 e s.m.i.)	20
SICUREZZA	20
MODALITA' DI RELAZIONE CON LE FAMIGLIE	20
COMUNICAZIONE CON I SERVIZI	21
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	21
SERVIZIO SANITARIO	21
SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE	21
COORDINAMENTO FAMILIARI CHARITAS	22
VOLONTARIATO E TIROCINIO	22
SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO, CREDITI FORMATIVI, TIROCINANTI	22
MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA	23
LA TUTELA DEGLI UTENTI	23
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	24
DIRITTI E DOVERI	24
DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA	25
DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA AL MOMENTO DELL'INGRESSO O ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI	25
DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE PRESSO GLI UFFICI AMMINISTRATIVI	25

PRIMA SEZIONE: LA CARTA DEI SERVIZI

COS'E'?

La CARTA DEI SERVIZI dell'ASP Charitas è un documento che raccoglie tutte le informazioni utili a conoscere meglio la nostra struttura, i servizi offerti e gli obiettivi che si vogliono raggiungere per garantire una migliore qualità di vita agli ospiti.

La Carta dei Servizi non si limita a fornire informazioni, ma vuole essere uno strumento di comunicazione collaborativa per realizzare la "mission" che l'ASP si è proposta di concretizzare. E' un importante strumento di governo dei Servizi e la sua predisposizione e pubblicazione rappresenta l'impegno per tutti ad una continua e trasparente verifica del sistema di gestione dei servizi erogati. La Carta è un patto tra le strutture del servizio pubblico e i cittadini. In base alla legislazione vigente¹ pone al centro del rapporto tra i cittadini e i servizi il diritto all'informazione e alla trasparenza, il rispetto della dignità e dell'identità, la tutela della riservatezza.

L'impegno che assumiamo attraverso questo strumento di qualità e di comunicazione è diretto al miglior investimento di risorse umane ed economiche e al monitoraggio dei risultati. Nei servizi alla persona il risultato coincide potenzialmente con la persona che ne fruisce, la sua famiglia e, a ricaduta, la collettività. Il lavoro dei professionisti è il fulcro dell'azione che orienta il superamento del disagio e la riabilitazione di potenzialità.

In questo documento presentiamo i nostri servizi partendo da quanto siamo in grado di offrire, con la consapevolezza che si può migliorare. Il miglioramento continuo è, infatti, l'obiettivo che ci poniamo e che "insieme" possiamo raggiungere. Saranno, quindi, preziosi i consigli e le segnalazioni di eventuali disservizi o nuove proposte per trovare insieme soluzioni adeguate.

Si confida in questa collaborazione costruttiva per migliorare il benessere di tutti gli ospiti dell'ASP, nonché di quanti vi operano con impegno e serietà, perché questo è lo scopo che ci accomuna.

LA MISSION DELL'ASP

La "mission" dell'ASP Charitas è quella di "prendersi cura" della persona con disabilità grave, rispondendo all'intera gamma dei suoi bisogni, che sono di tipo assistenziale, educativo, riabilitativo, sanitario, psicologico e spirituale.

Tre sono gli obiettivi principali che scaturiscono dalla "mission" dell'ASP Charitas:

1) Realizzare il "benessere globale della persona" nell'ambito di un "progetto di vita", creando un ambiente capace di mantenere i valori esistenziali anche in condizioni particolarmente difficili per ospiti, famiglie ed operatori, attuando un'importante azione integrativa alla funzione sanitaria.

¹La presente Carta dei servizi è stata predisposta tenuto conto dei principi contenuti nell'Art. 13 della legge 8.11.2000, n° 328, legge quadro per la realizzazione del sistema di interventi e servizi sociali.

La struttura è stata autorizzata, dall'apposita commissione provinciale, al funzionamento, in base alle disposizioni richieste dalla direttiva della giunta regionale n° 560/91, recentemente modificata con la n° 564 dell'1.3.2000

2) Dare vita ad una “medicina dell’handicap”, che non è una medicina “specialistica”, ma una “medicina specializzata”, ovvero centrata sui bisogni peculiari di soggetti affetti da disabilità complesse. E’ una nuova medicina anche nello spirito poiché non si propone tanto di guarire, quanto piuttosto di cercare la formula ottimale per il benessere di un soggetto affetto da disturbi cronici.

Bisogni psicologici e medici emergono anche laddove la disabilità grave è complicata dalla presenza di disturbi mentali, neurologici e/o internistici. In nessun caso si può pensare che una delle dimensioni sia prevalente sulle altre. La risposta ai bisogni psicologici e medici è riassunta dalla formula della “medicina dell'handicap” che, nella variante odierna, è ispirata dalla necessità di essere "basata sull’evidenza".

3) Creare un razionale assetto operativo per quanto concerne la complessa funzione RIABILITATIVA, costituita dal TRATTAMENTO (competenza propriamente sanitaria) e dall’ABILITAZIONE o SUPPLENZA (competenza a carattere assistenziale di “presa in carico” e di “cura” della persona). Questi aspetti non sono generalmente bene integrati: e’ una sfida alla quale si cerca di rispondere mediante una programmazione ed una verifica costanti dell’agire quotidiano. “La cura del grave disabile è infatti un modo esistenziale di relazionarsi prima che una strategia sanitaria, riabilitativa o sociale”, non solo col soggetto disabile, ma tra chi opera. La persona con Disabilità Intellettiva ha diritto, come tutti, a un ambiente di vita caratterizzato da relazioni costruttive e da un clima sereno e rassicurante.

SECONDA SEZIONE: DESCRIZIONE DEI SERVIZI OFFERTI DALL'ASP

IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "MONSIGNOR ERMANNO GEROSA"

Tipologia del Servizio

Il **Centro Ermanno Gerosa** è un Centro Socio-Riabilitativo Residenziale per persone disabili adulte con Disabilità Intellettiva e compromissioni psico-fisiche associate, che richiedono una continua azione di cura assistenziale, sanitaria e di riabilitazione. La capacità ricettiva del Centro è di 60 posti complessivi di cui due riservati per necessità di "temporaneità ed emergenza", rispondenti alle esigenze del Comune di Modena di interventi mirati al sollievo delle famiglie.

La Struttura

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale ha sede presso un complesso architettonico a forma planimetrica rettangolare a sviluppo verticale ed orizzontale (mediante corridoio di collegamento con la ex - Sede).

Gli spazi fisici residenziali sono stati concepiti in quattro nuclei (due per piano) e le singole attività funzionali sono suddivise in:

- **AREA ABITATIVA** (sale soggiorno, saletta da pranzo, camere da uno a tre posti letto con relativi servizi igienici)
- **SERVIZI DI NUCLEO** (stanze per attività ludica, di laboratorio per attività individualizzate, servizi igienici e bagno assistito)
- **CENTRO SERVIZI E SERVIZI DI VITA COLLETTIVA** (Spazi calmi, ingresso, uffici amministrativi, sala polivalente da 80 posti. Al piano terra dell'attigua struttura (ex Sede) locali per attività occupazionale e nuovo Auditorium da 150 posti)
- **SERVIZI SOCIO-SANITARI** (Ambulatorio medico, infermieristico, fisioterapico; locali e servizi per attività riabilitativa, locali per l'igiene e la cura estetica personale)
- **LOCALI AUSILIARI E SERVIZI GENERALI**
Deposito materiali sanitari; cucina, dispensa e locali accessori; lavanderia, stireria e guardaroba, spogliatoi del personale, magazzini ed una palestra.

Gli Ospiti

Gli utenti vivono suddivisi in gruppi di vita che meglio ricalcano la struttura familiare.

Ogni gruppo è composto da circa **7/8 persone** alla cui gestione fa riferimento un'equipe di Operatori Socio-Sanitari che si alternano nelle 24 ore.

La giornata degli ospiti inizia alle **6:00 del mattino e termina alle 21:00**.

Dalle 21:00 alle 7:00 del mattino successivo è presente un servizio notturno formato da tre OSS e da un infermiere.

Due gruppi di utenti costituiscono un **Nucleo**, la cui responsabilità è affidata ad un Educatore professionale, che fa riferimento al Coordinatore dell'area educativo-assistenziale.

Il numero di OSS ed Educatori presenti viene definito annualmente dal Contratto di Servizio che viene stipulato tra la Struttura, il Comune e l'AUSL di Modena.

Un infermiere è presente 24 ore su 24 e fa riferimento alla Coordinatrice Infermieristica ed al Medico di Struttura. Si fa ricorso alle strutture ospedaliere per gli utenti solo nei casi strettamente necessari, su decisione del sanitario. E' possibile l'intervento di un fisioterapista in base al progetto individuale degli ospiti.

Accesso alla Struttura

Il Centro Socio-Riabilitativo Residenziale Gerosa è aperto **24 ore su 24, 365 giorni all'anno**.

L'accesso è possibile tutti i giorni **dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00** per il rispetto e la tutela della privacy degli ospiti. Sono possibili eccezioni, preventivamente concordate con il Coordinatore della Struttura, solo per i familiari la cui presenza è legata ad aspetti del Progetto Educativo.

NOTA BENE: E' utile avvisare prima di una visita, per permettere al Servizio di organizzarsi.

IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO DIURNO "BORGHI"

Tipologia del Servizio

Il **Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Borghi"** è una struttura operante in fascia oraria diurna che accoglie persone con differenti disabilità, generalmente di età adulta, residenti nel Comune di Modena. Gli utenti presentano disabilità gravi e medio-gravi le quali necessitano di un supporto socio-assistenziale e riabilitativo che integri le funzioni svolte dalla famiglia. La capacità ricettiva del Centro Socio-Riabilitativo Diurno "Borghi" è di 20 posti complessivi.

La Struttura

Il Centro Diurno Borghi si trova a piano terra, ed ha un ingresso indipendente rispetto al resto della struttura. E' suddiviso in due grandi ambienti, attrezzati con una zona relax (divani e tappetoni), ed una zona pranzo che viene utilizzata anche per le attività. Sono presenti due bagni attrezzati per il cambio e l'igiene degli ospiti.

Gli ospiti del Centro Diurno usufruiscono di tutti gli ambienti e di tutte le attrezzature offerti dall'ASP.

Gli Ospiti

Gli utenti sono suddivisi in due gruppi di vita. Ogni gruppo è composto da circa **10 persone**, alla cui gestione fa riferimento un'equipe di Operatori Socio-Sanitari che si alternano nella giornata.

Gli utenti del Centro possono usufruire del pranzo e della merenda.

La responsabilità del Centro è affidata al Coordinatore del Servizio, coadiuvato da un Educatore anche per quanto attiene l'integrazione con il resto della struttura.

Accesso alla struttura

Il Centro è aperto per un **minimo di 220 giorni all'anno** e assicura il seguente orario di apertura: dal lunedì al venerdì **dalle ore 8,30** del mattino **alle ore 16,30** pomeridiane.

Sono previsti **periodi di chiusura**, sia nel periodo estivo che durante le festività natalizie, secondo un calendario definito e concordato ogni anno con l'Amministrazione Comunale.

L'ingresso degli ospiti è previsto **dalle 8:30 alle 9:30** e l'uscita **dalle 15:30 alle 16:30**. Diversamente non è possibile essere presenti durante tutte le fasi di attività del Centro, anche per tutelare la privacy degli ospiti e permettere il regolare svolgimento delle attività.

IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE “COCCINELLA”

Tipologia del Servizio

Il Centro “La Coccinella” è un Centro Socio-Riabilitativo Residenziale per persone adulte con disabilità gravi e medio-gravi residenti nel Comune di Modena, che richiedono un alto livello assistenziale di cura e di riabilitazione. Gli utenti che accedono al servizio sono privi della famiglia, o sono impossibilitati a vivere nella stessa per la presenza di gravi elementi che impediscono la normale vita di relazione. La capacità ricettiva del Centro “Coccinella” è di 8 posti complessivi, di cui uno riservato al servizio di “temporaneità ed emergenza”.

La Struttura

Il Centro Socio Residenziale “Coccinella” è situato al 1° piano. E’ composto da una sala da pranzo ed un salotto; una porta separa la zona giorno da quella notte. Nel centro sono presenti 8 camere da letto singole e un bagno ogni due ospiti.

Gli ospiti della residenza Coccinella usufruiscono di tutti gli ambienti e di tutte le attrezzature dell’ASP.

Gli Ospiti

Gli utenti vivono in un gruppo di vita che ricalca la struttura familiare. Il gruppo è composto da **8 persone** alla cui gestione fa riferimento un’equipe di 8 Operatori Socio-Sanitari che si alternano nella giornata.

La giornata degli ospiti inizia **alle 7:00 del mattino e termina alle 21:00**. L’assistenza nel corso della notte, dalle 21:00 alle 7:00 del giorno successivo, verrà garantita in modo integrato dal personale del Centro Gerosa.

La responsabilità del gruppo è affidata al Coordinatore del Servizio, coadiuvato da un educatore professionale.

L’infermiere è presente 24 ore su 24 e fa riferimento al Coordinatore infermieristico e al Medico di struttura. Si fa ricorso alle strutture ospedaliere per gli utenti solo nei casi strettamente necessari, su decisione del sanitario. E’ presente un fisioterapista, in base ai PEI degli ospiti.

Accesso alla struttura

Il gruppo “La Coccinella” è aperto **24 ore su 24, 365 giorni all’anno**.

L’accesso è possibile tutti i giorni **dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00**, per il rispetto e la tutela della privacy degli ospiti. Sono possibili eccezioni, preventivamente concordate con il Coordinatore della Struttura, solo per i famigliari la cui presenza è legata ad aspetti del Progetto Educativo.

NOTA BENE: E’ utile avvisare prima di venire in visita o a prendere il proprio famigliare, per permettere al servizio di organizzarsi.

LA COMUNITÀ ALLOGGIO “LE MARGHERITE”

Tipologia del Servizio

La **Comunità Alloggio “Le Margherite”** è una struttura socio assistenziale residenziale di medie dimensioni che ospita fino a 6 persone adulte con disabilità, autosufficienti o parzialmente autosufficienti. E’ previsto l'aiuto necessario per le attività domestiche e per quelle di assistenza alla persona. Vengono inoltre promosse occasioni di socializzazione e mantenimento delle capacità e delle autonomie.

La Struttura

Le persone che usufruiscono di questo servizio condividono un appartamento, disponendo di spazi singoli e comuni, in una condizione ambientale affine a quella familiare.

Il Servizio comprende finalità legate a diverse aree:

- Educativa–Riabilitativa–Assistenziale: si promuovono le abilità residue, le qualità e potenzialità;
- Dell'integrazione sociale e culturale, nel territorio e nella comunità locale: si mantengono e si favoriscono legami con i familiari e con altri soggetti della comunità locale;
- Dell'autonomia: nella gestione delle proprie cose, dei propri spazi e degli ambienti di vita.

Saranno mantenute il più possibile le attività che gli ospiti erano abituati a svolgere prima dell'ingresso nell'appartamento, se funzionali al progetto di vita della persona. Per alcuni ospiti sarà possibile prevedere **programmi articolati nella fascia diurna anche esterni alla struttura**, come inserimenti lavorativi o partecipazione ad attività ed eventi del territorio.

Gli Ospiti

La giornata inizia **alle 7:00** del mattino e ogni ospite **decide autonomamente quando è ora di andare a dormire**. L'assistenza nel corso della notte, dalle 21:00 alle 7:00 del giorno successivo, verrà garantita in modo integrato dal personale dell’RSA Gerosa. All'interno dell'appartamento gli ospiti hanno a disposizione una cucina ed una lavatrice: in base alla tipologia di utenza verranno definiti dei progetti di utilizzo di questi strumenti per preparare parte del pasto della giornata ed il lavaggio di capi di abbigliamento o di uso domestico.

Gli utenti fanno riferimento al Coordinamento e all'equipe educativa-assistenziale del Centro “Coccinella”, e sono seguiti da un gruppo di 8 Operatori Socio-Sanitari che si alternano nella giornata. L'operatore è presente al mattino per seguire l'igiene degli ospiti, durante i pasti e in altre fasce della giornata in base alla programmazione delle attività.

La responsabilità della Comunità Alloggio è affidata al Coordinatore del Servizio, coadiuvato da un educatore professionale.

L'infermiere è presente 24 ore su 24 e fa riferimento al Coordinatore infermieristico e al Medico di struttura.

Accesso alla struttura

La Comunità “Le Margherite” è aperta **24 ore su 24, 365 giorni all'anno**.

L'accesso è possibile tutti i giorni **dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00**.

NOTA BENE: E’ utile avvisare prima di venire in visita o a prendere il proprio familiare, per permettere al servizio di organizzarsi.

LA GIORNATA DEGLI OSPITI

La giornata degli ospiti è definita nel Progetto Educativo Individualizzato e dipende dalle caratteristiche della persona e dal Servizio nel quale la persona è inserita. Di seguito viene presentato uno schema esemplificativo di una giornata.

ORARIO	ATTIVITA' SVOLTA
DALLE 6:00 ALLE 8:30	ALZATA E BAGNO INDIVIDUALE
DALLE 8:30 ALLE 9:00	COLAZIONE
DALLE 9:00 ALLE 12:00	ATTIVITA' DA PROGRAMMA
DALLE 12:00 ALLE 13:00	PRANZO
DALLE 13:00 ALLE 14:00	RIPOSO
DALLE 14 :00 ALLE 15:00	CAMBI ED IGIENE
DALLE 15:00 ALLE 15:30	MERANDA
DALLE 15:30 ALLE 18:00	ATTIVITA' DA PROGRAMMA
DALLE 18:00 ALLE 19:30	CENA
DALLE 19:30 ALLE 21	PREPARAZIONE E RIPOSO

MODALITA' D' ACCESSO E DIMISSIONE.

Le modalità di accesso e dimissione nella struttura sono di seguito delineate, in base al Servizio di cui l'Ospite necessita:

- L'accesso alla residenza **"Gerosa"** avviene tramite i Servizi Sociali territoriali. I famigliari degli utenti si impegnano al rispetto delle norme che regolano la struttura e degli oneri economici attribuiti.

La **presa in carico** da parte della struttura viene preceduta da un periodo di osservazione, da attivarsi in accordo con il servizio sociale competente (stage osservativi in varie attività, colloqui con il nucleo familiare, incontri con specialisti e referenti di altre strutture /servizi, visite domiciliari, etc.). Inoltre il Servizio Sociale di riferimento, nella figura dell'Assistente Sociale, fornirà all'ASP tutta la documentazione necessaria per la conoscenza del caso e per l'idoneità sanitaria, accertata dagli esami diagnostici, clinici ed ematologici previsti dal protocollo sanitario.

L'ospite, al momento dell'ingresso, deve essere in possesso di tutti i documenti personali (anagrafici e sanitari, previsti dalle norme vigenti). L'inserimento deve avvenire nel rispetto dei tempi e delle esigenze della persona e del gruppo in cui essa andrà ad inserirsi, sulla base di un programma concordato con la famiglia.

La **dimissione** è possibile in caso di:

- individuazione di risorse alternative più idonee a rispondere ai bisogni della persona;
- su richiesta dei familiari o dell'utente;
- gravi inadempienze al Regolamento della struttura.

L'ASP si impegna a predisporre, al momento dell'ingresso di ogni ospite, sia in regime temporaneo che definitivo, un progetto di accoglienza che tenga conto delle caratteristiche specifiche. Entro 15 giorni dall'ingresso verrà valutato in sede U.va (Unità di Valutazione) l'andamento dell'inserimento alla luce dell'osservazione effettuata e l'eventuale necessità di supporto, definendone la durata, le modalità e i tempi di verifica.

- L'accesso al **Centro Diurno "Borghi"** avviene tramite i Servizi Sociali territoriali. I familiari si impegnano al rispetto delle norme che regolano la gestione della struttura e degli oneri economici attribuiti.

La **presa in carico** da parte della struttura viene preceduta da un periodo di osservazione, da attivarsi in accordo con il servizio sociale competente, secondo le modalità più opportune (stage osservativi in varie attività, colloqui con il nucleo familiare, incontri con specialisti e referenti di altre strutture /servizi, visite domiciliari, etc.). Inoltre, il Servizio Sociale competente, nella figura dell'Assistente Sociale, fornirà all'ASP tutta la documentazione necessaria per la conoscenza del caso. L'inserimento deve avvenire nel rispetto dei tempi e delle esigenze della persona e del gruppo in cui essa andrà ad inserirsi, sulla base di un programma concordato con la famiglia.

La **dimissione** è possibile in caso di:

- individuazione di risorse alternative più idonee a rispondere ai bisogni della persona;
- su richiesta dei familiari o dell'utente;
- gravi inadempienze al Regolamento della struttura.

Le ammissioni e dimissioni saranno effettuate attraverso gli organismi previsti dall'Accordo di programma dell'Area Handicap, in particolare il gruppo U.Va (Unità di Valutazione) ed il Gruppo Ammissioni.

- L'accesso alla residenza **"Coccinella"** avviene tramite i Servizi Sociali territoriali. I familiari si impegnano al rispetto delle norme che regolano la gestione della struttura e degli oneri economici attribuiti.

La **presa in carico** da parte della struttura viene preceduta da un periodo di osservazione, da attivarsi in accordo con il servizio sociale competente, secondo le modalità più opportune (stage osservativi in varie attività, colloqui con il nucleo familiare, incontri con specialisti e referenti di altre strutture /servizi, visite domiciliari, etc.). Inoltre, il Servizio Sociale competente, nella figura dell'Assistente Sociale, fornirà all'ASP tutta la documentazione necessaria per la conoscenza del caso, per l'idoneità sanitaria accertata dagli esami diagnostici, clinici ed ematologici previsti dal protocollo sanitario.

L'inserimento deve avvenire nel rispetto dei tempi e delle esigenze del soggetto e del gruppo in cui andrà ad inserirsi, sulla base di un programma concordato con la famiglia.

La **dimissione** è possibile in caso di:

- individuazione di risorse alternative più idonee a rispondere ai bisogni della persona;
- su richiesta dei familiari o dell'utente;
- gravi inadempienze al Regolamento della struttura.

Le ammissioni e dimissioni saranno effettuate attraverso gli organismi previsti dall'Accordo di programma dell'Area Handicap, in particolare il gruppo U.Va (Unità di Valutazione) ed il Gruppo Ammissioni.

In ogni caso la struttura si impegna a predisporre, al momento dell'ingresso di nuovi ospiti sia in regime temporaneo che definitivo, un progetto di accoglienza che tenga conto delle caratteristiche specifiche di ogni singolo utente. Entro 15 giorni dall'ingresso verranno poi valutati, in sede U.Va (Unità di Valutazione), l'andamento dell'inserimento alla luce dell'osservazione effettuata e l'eventuale necessità di supporto, definendone durata, modalità e tempi di verifica.

- L'accesso al **Gruppo Appartamento "Le Margherite"** avviene tramite i Servizi Sociali territoriali. I familiari si impegnano al rispetto delle norme che regolano la gestione della struttura e degli oneri economici attribuiti.

La **presa in carico** da parte della struttura viene preceduta da un periodo di osservazione, da attivarsi in accordo con il servizio sociale competente (stage osservativi in varie attività, colloqui con il nucleo familiare, incontri con specialisti e referenti di altre strutture /servizi, visite domiciliari, etc.). Inoltre il Servizio Sociale competente, nella figura dell'Assistente Sociale, fornirà all'ASP tutta la documentazione necessaria per la conoscenza del caso, per l'idoneità sanitaria accertata dagli esami diagnostici, clinici ed ematologici previsti dal protocollo sanitario.

L'inserimento deve avvenire nel rispetto dei tempi e delle esigenze del soggetto e del gruppo in cui andrà ad inserirsi, sulla base di un programma concordato con la famiglia.

La **dimissione** è possibile in caso di:

- individuazione di risorse alternative più idonee a rispondere ai bisogni della persona;
- su richiesta dei familiari o dell'utente;
- gravi inadempienze al Regolamento della struttura.

Le ammissioni e dimissioni saranno effettuate attraverso gli organismi previsti dall'Accordo di programma dell'Area Handicap, in particolare il gruppo U.Va. (Unità di Valutazione) ed il Gruppo Ammissioni.

La struttura si impegna a predisporre, al momento dell'ingresso di un nuovo utente, sia in regime temporaneo che definitivo, un progetto di accoglienza che tenga conto delle caratteristiche specifiche di ogni singolo ospite. Entro 15 giorni dall'ingresso verrà valutato, in sede U.Va, l'andamento dell'inserimento alla luce dell'osservazione effettuata.

Le ammissioni e dimissioni degli utenti del Comune di Modena saranno effettuate attraverso gli organismi previsti dall'Accordo di Programma dell'Area Handicap, in particolare il gruppo U.Va. (Unità di Valutazione) ed il Gruppo Ammissioni. Tutte le richieste d'ingresso vanno presentate ai Responsabili del Comune di Modena, i quali provvederanno a convocare la Commissione d'Ingresso per l'ASP Charitas, composta dal Direttore e dal Coordinatore della struttura, dal Dirigente del Comune di Modena, dalla referente dell'Area Handicap del Comune di Modena, dal referente Area Handicap dell'AUSL di Modena. Si ritiene utile che la Commissione d'ingresso, per valutare la compatibilità della domanda con la struttura ed i tempi di inserimento, convochi i referenti distrettuali del caso. Qualora presso la RSA Gerosa sia disponibile un posto vacante non occupato da un ospite del Comune o della provincia di Modena, la Commissione d'ingresso valuterà l'opportunità di coprire il posto con una persona al di fuori della provincia di Modena.

I SERVIZI NEL DETTAGLIO

L'ASP offre, in conformità al proprio Statuto, i seguenti servizi suddivisi in due settori principali:

- Settore Riabilitativo alla persona
- Settore dei Servizi Generali

SETTORE RIABILITATIVO ALLA PERSONA

L'attività educativo - assistenziale comprende:

A) Progetto di vita: la cura della persona.

Prendersi in carico una persona vuol dire rispondere all'intera gamma dei suoi bisogni quotidiani, rivestendo ogni singola azione di significati ed obiettivi che orientano l'agire dell'operatore, nel rispetto, per quanto possibile, dei tempi personali. Ogni momento della giornata è quindi la risposta ad un bisogno finalizzato al raggiungimento di un obiettivo, secondo modalità specifiche ed attività strutturate condivise nell'équipe educativo - assistenziale. Rispondere ai bisogni significa soddisfare esigenze fondamentali della persona che riguardano i seguenti ambiti:

- **costruzione di un ambiente relazionale significativo:** la predisposizione dell'ambiente fisico, e soprattutto umano, è per la persona disabile di fondamentale importanza, in quanto funge da stimolo per la vita quotidiana. La struttura offre spazi luminosi ed ampi che sono stati personalizzati dagli ospiti/familiari e dagli operatori. La presenza accanto agli utenti di operatori di riferimento consente di creare un clima affettivo e di fiducia che agevola relazioni significative.
- **assistenza nei bisogni primari:** i momenti legati ai bisogni primari rappresentano, per il disabile, aspetti della vita carichi di significati e sensazioni che lo rendono più consapevole nella capacità di previsione della propria giornata, creando così una situazione di benessere generale.
- **igiene personale:** agli ospiti è garantita l'igiene mediante il bagno quotidiano del mattino e gli interventi di igiene intima, orale e delle parti del corpo maggiormente esposte in precisi momenti della giornata (prima e dopo i pasti, prima della messa a letto), e ogni qualvolta le situazioni lo richiedono. Come per tutti gli altri bisogni primari l'assistenza è sempre finalizzata al raggiungimento delle maggiori autonomie possibili e al mantenimento delle abilità residue.
- **alimentazione:** i momenti fondamentali legati all'alimentazione degli ospiti sono la colazione, il pranzo, la merenda e la cena. Vista l'importanza sia di una corretta dieta che di un'adeguata somministrazione, sono stati elaborati progetti individualizzati in équipe multi-professionale

(ambito sanitario, educativo-assistenziale e di ristorazione), che tengono conto delle esigenze relative agli alimenti più idonei, delle problematiche inerenti l'assunzione dei pasti e la deglutizione, e degli aspetti educativi.

- **riposo notturno:** il servizio fornisce agli utenti il riposo notturno in camere personalizzate e adeguate ai bisogni e alle caratteristiche individuali che possono accogliere uno, due o tre posti letto in conformità alla legge regionale sull'autorizzazione al funzionamento, vigente al momento dell'attivazione del Servizio. Nel corso della notte è attivo un controllo programmato ad intervalli regolari da parte del personale assistenziale, e un sistema di video-sorveglianza in tutte le 40 camere di cui è composta la struttura, che consente di monitorare e di visualizzare le eventuali necessità d'intervento, senza turbare la tranquillità del riposo notturno.

B) *Le attività socio-riabilitative* sono improntate alla massima flessibilità per permettere una personalizzazione dell'intervento. Esse sono strutturate in funzione del **Progetto Educativo Individualizzato** che definisce le finalità e gli obiettivi che s'intendono perseguire per il benessere dell'ospite. Il **PEI**, frutto delle riflessioni dell'équipe multidisciplinare, comprende la valutazione neuropsicologica, l'osservazione sullo stato di salute, il riconoscimento dei limiti e delle potenzialità individuali, le osservazioni e valutazioni degli operatori ed educatori. Inoltre rappresenta il riferimento per lo svolgimento dell'attività educativa quotidiana con l'ospite, rispetto al quale saranno valutati i risultati raggiunti. Vengono predisposte attività di cura della persona collegate ai bisogni primari e al benessere psicofisico, attività educativo-riabilitative indirizzate allo sviluppo ed al mantenimento dell'autonomia personale, attività mirate all'acquisizione e/o mantenimento delle capacità cognitive, affettivo relazionali e sociali, attività espressive che hanno come obiettivo la possibilità di offrire agli ospiti uno spazio di libera espressione della propria personalità, attività ludico-ricreative, motorie (palestra, vasca idromassaggio e piscina), di socializzazione ed utilizzo degli spazi che rende fruibili il territorio, partecipazione a feste ed eventi (concerti, teatro, partite di calcio, sagre e feste di paese...), attività che coinvolgono gli ospiti nella gestione della quotidianità del Centro e del riordino e pulizia degli ambienti personali e comunitari.

L'attività sanitario – riabilitativa: i servizi sanitari offerti dall'ASP hanno caratteristiche diverse, in base alla tipologia del Centro e degli utenti. L'ambito sanitario è strutturato in quattro aree:

INFERMIERISTICA

Essa assolve le funzioni relative alla salute e al benessere degli ospiti, alla segnalazione di tutti gli aspetti rilevanti per la diagnosi e cura, per la prevenzione, l'osservazione clinica e la programmazione degli esami clinici di routine. Inoltre si occupa di tutto ciò che riguarda la somministrazione della terapia e l'approvvigionamento di farmaci, parafarmaci ed attrezzature sanitarie.

AREA MEDICA DI MEDICINA GENERALE

Essa assolve le funzioni riguardanti principalmente la diagnosi e la cura delle patologie riscontrate, l'attività preventiva generale, l'attivazione delle visite specialistiche e il raccordo con l'ospedale o con i referenti sanitari esterni, il coordinamento sanitario interno al servizio ed il controllo dei processi sanitari che interagiscono con altri servizi.

AREA RIABILITATIVA-FISIATRICA-ORTOPEDICA

È garantita la presenza di due Terapisti della Riabilitazione dipendenti dell'ASP, uno dei quali con funzione di Coordinamento delle attività riabilitative. Tali figure operano in stretto raccordo sia con le altre figure sanitarie che con quelle educative ed assistenziali. Il Terapista della Riabilitazione svolge la propria opera sulla base dei programmi riabilitativi e di mantenimento elaborati dallo specialista fisiatra, garantisce la sua partecipazione alle riunioni di equipe con particolare riferimento a quelle in cui viene discusso il PEI degli ospiti, svolge attività di supporto e formazione per il personale socio-assistenziale in campo riabilitativo. L'ASP ha a disposizione all'interno, per l'attività riabilitativa, una palestra attrezzata ed una vasca idromassaggio. Per l'attività di piscina vengono utilizzate piscine esterne. L'ASP si avvale, per la consulenza sugli ausili e presidi, dell'apporto di diversi tecnici ortopedici e di aziende italiane.

Viene garantita dal Dipartimento Cure Primarie del Distretto 3 dell'Ausl di Modena la presenza programmata presso l'ASP di un gruppo di specialisti ortopedici/fisiatri, sulla base dei bisogni rilevati dal Medico di Medicina Generale della struttura e dal Terapista della Riabilitazione, unitamente al referente Salute Disabili del Dipartimento Cure Primarie del Distretto. Inoltre c'è la possibilità di avere una consulenza dal reparto di medicina riabilitativa del Nuovo Ospedale Civile S. Agostino-Estense di Baggiovara, su chiamata del Terapista della Riabilitazione.

Lo specialista si incarica della valutazione ortopedico-fisiatrica degli ospiti, della prescrizione appropriata, del collaudo e controllo degli ausili, della predisposizione del programma riabilitativo e di mantenimento, parte integrante del progetto individuale. Il Terapista della Riabilitazione (T.d.R), in accordo con il Medico di Medicina Generale (MMG) ed il Coordinatore delle attività sanitarie, programma l'attività dello specialista da effettuare nelle giornate individuate.

L'attività dello specialista riguarda, sulla base di bisogni rilevati dal Medico di Medicina Generale e dal Terapista della Riabilitazione, anche gli ospiti del Centro Residenziale "Coccinelle", del gruppo appartamento "Margherite" e del Centro Diurno "Borghi".

AREA NEUROPSICHIATRICA

Sulla base della valutazione del Medico di Medicina Generale dell'ASP, può essere richiesta una consulenza psichiatrica facendo riferimento al Centro di Salute Mentale nel cui territorio è residente l'ospite. Qualora, in corso di consulenza, si valuti la presenza di una sintomatologia riconducibile ad una patologia psichiatrica, il Centro di Salute Mentale (CSM) di riferimento garantirà la presa in carico clinica del paziente e la collaborazione con l'equipe sanitaria e socio-educativo-assistenziale dell'ASP. Le eventuali urgenze sono attivate dal Medico di Medicina Generale della struttura facendo riferimento ai due Centri di Salute Mentale cittadini, secondo le loro procedure interne. Il Centro di Salute Mentale si impegna, inoltre, a collaborare nel monitoraggio dei piani terapeutici che interessano ospiti provenienti da altre province/regioni.

Da anni all'interno dell'ASP è stata effettuata la scelta di supportare la complessità dei bisogni assistenziali con l'attività di ricerca scientifica connessa alla "Funzione di aggiornamento permanente delle prassi di sostegno allo sviluppo delle persone con Disabilità Intellettiva", in collaborazione con l'Università di Modena e Reggio Emilia e con il prezioso contributo di esperti psichiatri e neuropsichiatri. Tale collaborazione, grazie alla verifica e all'aggiornamento costanti delle diagnosi cliniche del comportamento adattivo, ha permesso:

- Di razionalizzare le terapie psicofarmacologiche;
- Di introdurre ed incrementare nuove forme di sostegno allo sviluppo delle persone con disabilità.

L'attività del consulente si svolge in piena sinergia con l'attività del Medico di Medicina Generale dell'Asp, il quale mantiene la responsabilità complessiva in ordine alla tutela della salute degli ospiti, e si integra con l'attività degli altri consulenti specialisti, in particolare del Centro di Salute Mentale.

SETTORE SERVIZI GENERALI

A) SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'attività amministrativa gestisce tutti gli aspetti economico-finanziari e le procedure riguardanti il personale. Si avvale di un centro esterno per l'elaborazione delle buste paghe dei dipendenti, di un collaboratore per gli aspetti previdenziali, di uno studio commerciale per gli aspetti fiscali e di studi legali per le vertenze.

B) SERVIZIO LOGISTICO - AUSILIARIO

- TRASPORTO

Sono a disposizione per le attività esterne alcuni automezzi attrezzati per il trasporto di persone con disabilità non deambulanti (in carrozzina) ed anche per disabili deambulanti, in base alle recenti normative in vigore. Tali mezzi di trasporto sono guidati dal personale interno dell'ASP idoneo.

- LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il servizio di lavanderia si occupa dei capi di abbigliamento personali degli ospiti della residenza "Gerosa". E' affidato ad una ditta esterna, mediante appalto, il servizio di lavanoio della biancheria piana alberghiera e del tovagliato. Il servizio guardaroba ha in dotazione alcuni cambi d'abbigliamento degli ospiti della residenza "Gerosa" per la stagione invernale ed estiva. In alcuni casi, all'interno del servizio di guardaroba, si confezionano indumenti personalizzati, adattati alle particolari esigenze degli ospiti. Il servizio prevede, inoltre, la preparazione degli indumenti giornalieri per ciascun ospite, in appositi contenitori inseriti in carrelli – armadio che vengono collocati nei rispettivi nuclei, agevolando la fruibilità del vestiario richiesto dalle necessità. Le residenze "Coccinella" e "Margherite" sono dotate di una propria lavatrice ed asciugatrice, per cui provvedono direttamente alla biancheria degli ospiti, mentre la biancheria piana è affidata alla stessa ditta esterna della residenza Gerosa.

- PULIZIA

All'interno dell'Asp è presente, durante le ore diurne, personale dipendente e personale in appalto esterno, addetto al riordino e alla pulizia degli ambienti. Ogni giorno vengono igienizzati tutti gli spazi di vita degli ospiti, mentre le pulizie straordinarie sono effettuate due volte all'anno. Una programmazione formativa ed il controllo della gestione del servizio permettono di verificarne la qualità ed affrontare le eventuali situazioni problematiche.

- MANUTENZIONE

Mediante diverse ditte esterne professionalmente preparate ed un manutentore dipendente dell'Ente, viene garantito il funzionamento degli impianti e delle infrastrutture, costantemente nelle 24 ore e tutti i

giorni dell'anno. Sono predisposte le procedure necessarie per la segnalazione ed i percorsi interni per rendere più efficace ogni tipologia di intervento.

C) SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'Ente si avvale di una cucina interna e di un personale formato e costantemente aggiornato sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Viene applicato il sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare (manuale di autocontrollo HACCP), in attuazione degli adempimenti normativi previsti dai regolamenti CE 178/2002 e 852/2004. Gli ospiti con particolari difficoltà masticatorie e coloro che sono soggetti a nutrizione enterale seguono programmi dietetici specifici per qualità, modalità di preparazione, orari di somministrazione della nutrizione. Date le particolari problematiche inerenti l'assunzione dei cibi da parte degli ospiti, vengono preparati pasti di differente consistenza, adeguati alla reale possibilità di masticazione e di deglutizione dell'utenza.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il raccordo fra i ruoli professionali e fra le diverse unità operative dei servizi è garantito da alcuni strumenti di integrazione professionale e operativa che assicurano la condivisione con gli altri servizi della rete. Tali strumenti sono:

- équipe di gruppo/nucleo, a cui partecipano tutti gli operatori, che ha lo scopo di analizzare, valutare, e gestire i singoli percorsi secondo una logica di progetto riabilitativo - educativo - assistenziale interdisciplinare.
- Equipe multidisciplinare a cui partecipano le professionalità che a vario titolo concorrono alla definizione del PEI: Coordinatore, Educatore, Infermiera di Nucleo, Medico di struttura, Oss, Fisioterapista. In questi incontri possono essere convocati anche consulenti o figure professionali diverse, laddove richiesto. L'équipe multidisciplinare viene convocata dal Coordinatore in base alla programmazione annuale.
- incontri di progetto individuale con gli Assistenti Sociali responsabili del caso (almeno una volta all'anno e ogni volta che le parti lo ritengono opportuno) e con eventuali altri servizi/operatori coinvolti (a questi incontri partecipa di norma il Coordinatore e/o l'Educatore professionale).
- incontri di Area Handicap organizzati dal Comune di Modena (a questi incontri partecipano di norma il Coordinatore e l'Educatore professionale).
- partecipazione delle diverse figure professionali ai gruppi previsti dall'Accordo di Programma sottoscritto da Comune di Modena e AUSL di Modena.
- partecipazione delle diverse figure professionali a gruppi di lavoro specifici concordati con il Comune di Modena.

I gruppi di lavoro/equipe sono considerati strumento di formazione permanente, e sono intesi come momento di confronto e integrazione fra le conoscenze professionali e l'esperienza diretta. Ai gruppi di lavoro partecipano tutte le figure professionali che a diverso titolo, e con ruoli differenti, si occupano della persona.

L'assunzione di un Operatore Socio Sanitario è seguita da un periodo di affiancamento da parte di un collega al fine di prendere conoscenza delle modalità di lavoro, e dall'educatore referente del nucleo il quale gli illustrerà gli obiettivi e le modalità relazionali contenute nei progetti degli ospiti, le disposizioni dell'Ente ed i protocolli operativi.

DOCUMENTAZIONE

Tutti i Servizi dell'ASP Charitas hanno un sistema di documentazione comune. Per ogni utente viene redatta una cartella personale la quale, oltre alla scheda d'ingresso e alla domanda di ammissione, contiene informazioni sul progetto individuale, sull'andamento e sull'evoluzione dello stesso e le relative verifiche, comprensive dei rapporti con le famiglie e le Istituzioni.

In ogni gruppo di vita è presente la consegna informatica giornaliera e notturna individuale dell'ospite.

In ogni gruppo sono inoltre presenti le procedure sull'organizzazione della giornata degli ospiti (alzata, igiene, pasti, riposo...) e quelle relative alle eventuali emergenze da gestire.

Per tutte le equipe di Gruppo/Nucleo/Piano Multiprofessionali è presente un verbale, redatto dall'educatore e firmato da tutti i partecipanti all'equipe. Dal 2010 l'Asp ha iniziato un processo di informatizzazione e di condivisione della cartella dell'utente tramite un sistema gestionale informatico.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È garantita l'assistenza religiosa cattolica nel corso delle ricorrenze principali e alla domenica. Il servizio religioso è curato da ministri istituiti e da un gruppo di giovani appartenenti alla Parrocchia locale nel cui territorio ha sede l'Asp.

Alle celebrazioni ordinarie e alle consuete feste religiose principali celebrate all'interno della struttura partecipano, oltre ai familiari e volontari, anche gruppi di persone provenienti da altre comunità parrocchiali, da movimenti e associazioni locali.

Gli ospiti, accompagnati da volontari e/o operatori dell'assistenza, possono inoltre partecipare a ricorrenze o eventi particolari di carattere religioso, svolti nelle Chiese cittadine.

SERVIZIO DI TEMPORANEITA' ED EMERGENZA

L'ASP offre, in accordo con i servizi territoriali competenti, un servizio di temporaneità di sollievo per le necessità familiari programmate, ed un servizio di emergenza per le necessità improvvise (improvvisa difficoltà del nucleo familiare che comporta l'impossibilità di assistere la persona con disabilità). La permanenza è al massimo di 3 mesi. La domanda per poter usufruire di questi Servizi deve essere presentata al Servizio Sociale territoriale.

TERZA SEZIONE: DEFINIZIONE DEGLI IMPEGNI ASSUNTI OSSIA DEGLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI.

Al fine di garantire la qualità del risultato assistenziale voluto, sono stati individuati alcuni fondamentali fattori che consentono di effettuare il controllo del complesso processo riabilitativo per la persona con disabilità. In particolare i principali indicatori che esprimono la qualità del nostro servizio sono:

- L'attenzione, osservazione e coinvolgimento professionale del personale, in modo responsabile e consapevole. Nella relazione con l'ospite è importante utilizzare un adeguato tono di voce, un atteggiamento rassicurante e attuare le procedure di lavoro in modo armonico e rispettoso delle caratteristiche della persona e dello stato di salute, nel rispetto dei bisogni e della dignità della persona con disabilità e nell'ottica della maggior autonomia possibile. E' previsto per tutti gli ospiti il Progetto Educativo Individualizzato che definisce le attività assistenziali ed educativo-riabilitative previste, definendone i tempi, le risorse e gli obiettivi.

Per raggiungere gli obiettivi previsti dal Progetto Educativo, gli Operatori Socio-Sanitari svolgono le funzioni più propriamente assistenziali e di cura alla persona, senza occuparsi delle restanti funzioni di riordino degli ambienti, dei letti e degli arredi che sono affidate al personale tecnico ausiliario. L'equipe educativa sovrintende le attività quotidiane e quelle programmate di ciascun nucleo in base alle direttive generali concordate e coordinate con il responsabile dell'area.

- Presenza di una cartella socio-sanitaria unificata e informatizzata dell'utente, grazie all'utilizzo del programma informatico gestionale E-Personam.
- Collaborazione con i servizi interni (cucina, guardaroba, lavanderia, pulizie) nel soddisfare i bisogni specifici degli ospiti, tenendo conto delle esigenze organizzative provenienti da altri servizi.
- Partecipazione agli incontri strutturali di équipe: momento di formazione permanente alla qualità del servizio e all'efficienza professionale richiesta. Agli incontri di équipe sono presenti le diverse competenze lavorative chiamate ad analizzare, verificare e ricercare le soluzioni più efficaci alle problematiche riscontrate all'interno di un servizio.
- Controllo della gestione e della qualità, mediante l'Ufficio di Coordinamento di tutti i Responsabili dei Servizi.
- Possibilità di comunicare con un Responsabile del Servizio entro 24 ore dalla chiamata.
- Presenza di elementi di tutela della sicurezza degli ospiti:
 - un Impianto video a circuito chiuso che consente una funzionale e costante osservazione dell'ospite, anche durante il riposo. Nelle camere è attivo un sistema di telecamere a circuito chiuso collegato ad un doppio sistema di monitor, posti in due guardiole di piano.
 - un sistema di controllo degli accessi ai diversi piani della residenza, che consente di assicurare la massima tranquillità e sicurezza degli ospiti all'interno del gruppo residenziale, mediante un sistema di apertura e chiusura con chiave magnetica a tastiera, collegato automaticamente all'impianto antincendio e di emergenza, ed a un dispositivo manuale centralizzato dotato di segnalatore luminoso dell'apertura o chiusura delle porte.
 - un sistema di sicurezza per l'apertura limitata delle finestre che consente di aprire la finestra del primo piano solo di una apertura limitata, in grado di permettere una circolazione naturale dell'aria senza il rischio che la finestra possa aprirsi completamente.
 - un impianto di raffrescamento estivo che consente di abbassare di qualche grado la temperatura interna rispetto a quella esterna, con la diminuzione della percentuale di umidità dell'aria mediante un impianto centralizzato. Presenza di condizionatore nelle salette e nella metà delle camere del 1° piano della RSA Gerosa. Presenza dell'impianto di condizionamento nel Centro Diurno Borghi e nelle residenze "Coccinella" e "Margherite".
- Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi, finalizzati a migliorare la relazione tra operatori ed ospiti, favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli

interventi, e a garantire il costante aggiornamento degli operatori dal punto di vista professionale per mantenere un costante miglioramento della qualità.

QUARTA SEZIONE: MECCANISMI DI ASCOLTO E TUTELA ADOTTATI

IL COSTO DEI SERVIZI

Il 98% delle risorse economiche dell'ASP è dato dalle rette giornaliere degli ospiti, la cui tariffa è attribuita in base ai parametri regionali, tenendo conto delle esigenze assistenziali e sanitarie individuali. Le rette sono poste a carico dei Servizi territoriali committenti, Distretti Sanitari e Comuni. Questi ultimi stabiliscono la quota di compartecipazione dell'utente. La retta è definita in sede di Contratto di servizio, il quale viene stipulato tra l'ASP Charitas, l'ASL di Modena e il Comune di Modena, ed ha una durata annuale. Come previsto dalle direttive regionali e definito dall'Ente Locale, è a carico degli ospiti una quota-parte delle spese personali, da corrispondere direttamente dagli stessi (attraverso il Tutore/Amministratore di sostegno) all'ASP Charitas. La retta non comprende la fornitura di biancheria e vestiario personale, ticket, farmaci, parafarmaci, protesi ed ausili sanitari non dispensati dal Servizio Sanitario Nazionale e i costi dei soggiorni fuori sede.

Il 2% delle risorse residue è determinato dalle elargizioni in denaro, destinate esclusivamente al finanziamento delle attività rivolte agli ospiti, per le quali sono previste le detrazioni fiscali. (Ai sensi dell'art. 4 comma 7 D.lgs. 207/2001 per elargizioni liberali previste dall'art. 13 del D.lgs. 460/1997).

Le elargizioni possono essere rilasciate, preferibilmente, mediante versamento sul conto corrente intestato all'ASP.

CONVENZIONI VIGENTI

L'Ente è attualmente convenzionato con:

- ✓ ASL di Modena, riguardo al numero di posti residenziali e diurni riservati agli utenti della provincia di Modena ed alla consulenza sanitaria specialistica;
- ✓ Università degli studi di Modena e Reggio Emilia, a scopo didattico per i corsi di laurea in Infermieristica, Terapia Occupazionale, Scienze Motorie, Scienze dell'Educazione e per le attività di supporto alle discipline di sostegno per l'insegnamento ad alunni con disabilità;
- ✓ Comune di Modena per la formazione e l'inserimento lavorativo di persone con disabilità;
- ✓ Azienda Ospedaliera di Modena/ Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia per la consulenza neuropsichiatrica;
- ✓ Caritas Diocesana per obiettori di coscienza e servizio civile volontario;
- ✓ Enti di Formazione del territorio per corsi formativi in ambito socio-sanitario;
- ✓ Enti diversi per la realizzazione di attività educative a favore degli ospiti (ippica, pet-therapy, acquaticità, shiatsu, riflessologia plantare, piscina riabilitativa...);
- ✓ Servizio di Radio-taxi.

Intrattiene rapporti di collaborazione per l'accoglienza di tirocinanti e l'invio di docenti con Scuole di formazione professionale di Modena e Carpi, per tirocinio studenti di scuola media superiore con corso di studi in ambito socio-sanitario; per tirocinio studenti delle Università con cui ha una convenzione attiva.

RICHIESTE DI CERTIFICATI

La richiesta di certificati medici, dichiarazioni amministrative di ricovero e dichiarazioni ai fini fiscali, va inoltrata all'Ufficio di Segreteria e rapporto con il pubblico.

CONSENSO INFORMATO

Su proposta del medico di base o del neuropsichiatra, viene richiesta ai tutori e/o ai familiari l'autorizzazione scritta solo limitatamente agli interventi sanitari che lo rendono necessario e che rientrano sotto la propria diretta responsabilità.

TUTELA DELLA PRIVACY (L. 675/96 e s.m.i.)

I dati personali e sensibili degli ospiti vengono trattati nelle modalità previste dalla legge. Al riguardo sono resi noti gli aspetti informativi del trattamento ai tutori e/o familiari degli ospiti al momento dell'ingresso o a seguito di cambiamenti o modifiche del tipo del trattamento. Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene richiesta analogamente l'autorizzazione all'uso delle immagini che ritraggono il volto della persona.

SICUREZZA

La Struttura è stata realizzata creando le migliori condizioni possibili di sicurezza, tenendo conto delle condizioni non collaborative della maggior parte degli ospiti. Al riguardo è stato predisposto, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Sicurezza, un piano di emergenza; è stato addestrato un nucleo di operatori con apposito attestato rilasciato dai VV.FF, e dato corso ad una programmazione che prevede tre moduli formativi rivolti al personale assistenziale affinché sia garantita una costante conoscenza dei rischi e delle modalità di soccorso a tutti gli operatori del servizio.

MODALITA' DI RELAZIONE CON LE FAMIGLIE

L'ingresso in struttura della persona disabile induce complessi processi emotivi nei famigliari, quali aspettative, deleghe, richieste di alleanze. All'interno di una doppia triangolazione di emozioni, bisogni ed aspettative che si viene a costituire da subito (e che si eredita dalle relazioni precedenti famiglia-servizi), il primo obiettivo deve essere la costruzione di sentimenti di comprensione reciproca fra gli operatori e le famiglie, come primo indispensabile punto di arrivo per realizzare rapporti di fiducia tra i famigliari ed il servizio, con la conseguente possibilità di collaborazione nell'interesse del benessere del disabile.

Le relazioni e la comunicazione con i famigliari vanno curate con continuità. Il familiare va tenuto costantemente informato sulle condizioni e sulle attività del disabile, sull'andamento del progetto, ascoltando e raccogliendo le sue opinioni. La famiglia è referente fondamentale del progetto individuale attivato in favore del disabile e, come tale, deve essere coinvolta nel fornire informazioni utili nella predisposizione dello stesso e nei momenti di verifica. Tale condizione di partecipazione dovrà estendersi non solamente sul piano della progettazione individuale, ma anche sul piano dell'organizzazione generale della vita della struttura. In base al progetto individuale e compatibilmente con i tempi della struttura, la famiglia può organizzare il rientro a casa del disabile.

Una volta all'anno viene effettuata un'assemblea con i famigliari, Tutori e Amministratori di sostegno degli ospiti, per illustrare il progetto complessivo del Servizio (sociale e sanitario), raccogliere suggerimenti e critiche e presentare eventuali progetti innovativi.

Inoltre i famigliari sono invitati a colloquio due volte all'anno con il Coordinatore e con l'educatore di riferimento (in base al progetto potranno essere invitati a partecipare anche altre figure professionali dell'Asp), per informarli compiutamente sull'andamento del progetto relativo al loro congiunto. In uno di questi due incontri sarà presente anche l'Assistente Sociale responsabile del caso.

Sarà cura dell'ASP Caritas garantire, sulla base della posizione di ciascun ospite della struttura, il trattamento dei dati personali in ordine alla privacy e relative deleghe, tenendo conto dell'interdizione, dell'individuazione/nomina di un tutore e del nuovo istituto giuridico dell'Amministratore di Sostegno.

COMUNICAZIONE CON I SERVIZI

I familiari degli ospiti possono contattare l'Asp selezionando i diversi Servizi interni secondo le modalità seguenti:

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Presidenza: riceve per appuntamento il lunedì e il giovedì, tel. 059 399925;

Direzione: riceve per appuntamento nei giorni lavorativi, tel.: 059 399925;

Segreteria: riceve dalle ore 11.00 alle ore 13.30 nei giorni lavorativi, tel. 059 399911.

SERVIZIO SANITARIO

Tel. 059 399913, cell. 331/9174886.

Infermiere: risponde al telefono tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 16.00 alle ore 17.30;

Medico di medicina generale: riceve per appuntamento il venerdì pomeriggio dalle ore 15.00. Per comunicazioni telefoniche si può chiamare il martedì dalle 14:30 alle 15:30, il lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9:30 alle 10:30.

Neuropsichiatra: riceve per appuntamento il lunedì mattina. L'appuntamento si prende in Infermeria.

TDR di Coordinamento: risponde dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 9:30, tel. palestra 059/399936, cell. 393/1777791.

SERVIZIO SOCIO-ASSISTENZIALE

Coordinatore Responsabile dell'area: tel. 059 399935, riceve per appuntamento dal lunedì al venerdì al mattino. Per comunicazioni telefoniche risponde al mattino, dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

Educatori responsabili di nucleo: per comunicazioni telefoniche, al mattino dalle ore 9.00 alle 10.00, e dalle 12.00 alle 15.00, dal lunedì al venerdì.

Operatore dei gruppi, per comunicazioni telefoniche: al mattino dalle ore 9.00 alle 11.00, al pomeriggio dalle 15.00 alle 16.00 e dalle 18 alle 19.30. La reperibilità dei suddetti operatori è condizionata alle esigenze del servizio e degli ospiti, che possono prevedere attività esterne ed interne che non consentono una risposta immediata.

Al di fuori degli orari stabiliti, per tutte le comunicazioni straordinarie ed urgenti è sempre PRESENTE il Servizio Infermieristico.

COORDINAMENTO FAMILIARI CHARITAS

Il Coordinamento Familiari, di cui fanno parte genitori ed altri familiari degli ospiti dell'Asp, è nato come libera associazione di volontariato, non ha fini di lucro e si propone di produrre, sostenere e incentivare attività ed interventi mirati a:

- Riunire i familiari degli ospiti dell'Asp;
- Promuovere e incoraggiare, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, la Direzione e gli Operatori dell'Istituto, ogni tipo di iniziative e di attività ludiche e riabilitative atte a garantire il costante miglioramento della qualità della vita all'interno dell'Ente;
- Attivare a Modena la conoscenza del valore umano e sociale del Charitas che, per la sua peculiarità di centro residenziale, offre un servizio insostituibile alle persone con grave disabilità e alle loro famiglie;
- Tenere i contatti con le altre associazioni del territorio che si occupano di handicap.

VOLONTARIATO E TIROCINIO

GRUPPO VOLONTARI ASP CHARITAS (G.V.I.C.)

Il Gruppo Volontari nasce alla fine degli anni '70 con l'impegno di stabilire rapporti di amicizia con persone ospiti del Charitas, strutturandosi successivamente in libera associazione nel 1993 e ottenendo l'iscrizione, l'anno seguente, nel Registro Regionale del volontariato. È composto da un nucleo stabile di volontari, attorno al quale si susseguono gruppi di differente età e livello partecipativo. IL GVIC si impegna ad instaurare rapporti personali con gli ospiti dell'Istituto volti ad una reciproca conoscenza, per arrivare, laddove è possibile, a vivere esperienze di amicizia e di condivisione; di alimentare, in modo costante, un rapporto di amicizia, di dialogo, di collaborazione con i loro famigliari e con gli operatori dell'Istituto, nel rispetto delle regole educative ed organizzative; di contribuire alla promozione di uno stile di vita dove la diversità tra le persone non costituisca motivo di divisione ma unione, collaborazione e crescita complessiva.

SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO, CREDITO FORMATIVO, TIROCINANTI

A fianco degli operatori e parallelamente alle iniziative che coinvolgono i volontari, sono presenti giovani che prestano il loro servizio civile volontario, mediante una convenzione con la Caritas diocesana, e studenti di Istituti scolastici di secondo grado, universitari e di scuole di specializzazione con piano di studi ad indirizzo socio – sanitario – riabilitativo, con possibilità di riconoscimento del credito formativo o a titolo di tirocinio professionale. In genere e con adeguate differenziazioni, vengono riservate per questa categoria di persone, la partecipazione ad attività quotidiane, ricreative e di particolare interesse nei singoli gruppi di vita. L'attività proposta è svolta in una logica complementare e non sostitutiva dell'impegno degli operatori professionali, pertanto le loro prestazioni non concorrono alla determinazione dei costi di gestione.

Le persone che a diverso titolo frequentano la struttura, sono seguite da un educatore di riferimento, per gli aspetti formativi, tecnici ed organizzativi. Al termine del periodo di tirocinio previsto, quando è richiesto, viene rilasciato apposito attestato e/o valutazione.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

LA TUTELA DEGLI UTENTI

Al fine di garantire una corretta partecipazione, informazione e collaborazione con gli utenti del servizio, siano essi interni o esterni, l'ASP istituisce una serie di servizi a supporto:

a. INFORMAZIONI

- Presenza di due bacheche: una bacheca è collocata all'ingresso dell'ASP e vi si possono trovare tutte le informazioni di interesse comune a carattere generale sulle iniziative e sulle attività dei famigliari e dei volontari. L'altra bacheca è nel corridoio dell'amministrazione con le comunicazioni ufficiali. Il sito internet funge da albo istituzionale dell'ASP. Le informazioni di carattere personale verranno trasmesse tramite colloqui individuali o comunicazioni scritte.

– comunicazioni individuali scritte e/o verbali

– sito web www.charitasasp.it

b. PUNTO DI ASCOLTO (tutti le mattine dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13)

- Segnalazioni

- Suggerimenti

- Reclami

Il punto di ascolto è ubicato presso l'ufficio di Coordinamento. L'utente o il parente, che intende fornire un suggerimento, può farlo in forma scritta o verbale presso il suddetto punto.

Per monitorare il livello di qualità e migliorarlo, compatibilmente con le risorse che sono a disposizione, ma soprattutto per rispettare gli standard di qualità che ci si impegna ad erogare, è necessario che gli utenti esprimano le proprie opinioni. Questo è possibile attraverso la partecipazione ai servizi ed i contatti con il personale. L'ASP cerca di risolvere eventuali insoddisfazioni in via informale e colloquiale. Se non fosse possibile è necessario effettuare segnalazioni e reclami, che vanno formulati esclusivamente per iscritto, utilizzando l'apposito modulo reperibile presso l'ufficio amministrativo.

Ogni segnalazione pervenuta sarà presa in considerazione e valutata nel più breve tempo possibile.

Le segnalazioni ed i reclami:

- Devono essere segnalati al più presto e non oltre i 30 giorni dal momento in cui l'interessato sia venuto a conoscenza del fatto lesivo.

- Deve essere indirizzato al Direttore dell'ASP.

- Può essere consegnato a mano, per posta, per fax, via e-mail agli Uffici Amministrativi Str. Panni 199.

L'ASP si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo.

LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La soddisfazione degli utenti viene effettuata tramite: Incontri di presentazione e verifica del Progetto Educativo Individualizzato, Incontri di verifica generale, Incontri di Nucleo con i familiari, Il numero di reclami pervenuti. Sulla base delle informazioni derivanti dagli incontri, vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

DIRITTI E DOVERI

L'ASP si impegna per il miglioramento della qualità dei servizi che offre e chiede ai cittadini un coinvolgimento attivo in questo processo.

I cittadini nella fruizione dei servizi hanno:

- *Diritto all'informazione:* Il cittadino ha diritto ad essere informato con indicazioni complete e comprensibili sui suoi diritti, sulle prestazioni a cui può accedere, sui tempi e le procedure, sulle quote di partecipazione al costo del servizio che sono a suo carico. Ha inoltre diritto a poter identificare immediatamente gli operatori dell'azienda con cui si relaziona.
- *Diritto all'equità nel trattamento:* Il cittadino ha diritto ad un equo ed imparziale trattamento da parte dell'azienda. L'azienda non deve privilegiare nessuno, sulla base delle regole di accesso ai servizi contenute nei loro regolamenti.
- *Diritto alla privacy:* Il cittadino ha diritto ad un trattamento dei propri dati personali che rispetti le disposizioni vigenti in materia di tutela della riservatezza.
- *Diritto alla trasparenza dell'azione amministrativa:* Il cittadino ha diritto ad un'azione della Pubblica Amministrazione che sia trasparente.
- *Diritto di accesso ai documenti amministrativi:* Il cittadino ha diritto di prendere visione o estrarre copia della documentazione che lo riguarda. La richiesta di accesso agli atti va effettuata per iscritto presso l'ufficio amministrativo dell'ASP. La procedura amministrativa di fornitura degli atti ha un costo che verrà comunicato al momento della richiesta.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. È un rispetto verso la comunità sociale e contribuisce a migliorare la qualità delle prestazioni.

I cittadini nella fruizione dei servizi devono:

- Attenersi alle regole, alle procedure e agli orari dei servizi e delle strutture, accogliendo le indicazioni del personale.
- Affidarsi alla professionalità dell'operatore e rivolgersi con fiducia e collaborazione in quanto le scelte tecniche sono il frutto del lavoro di equipe professionali e condivise a livello aziendale
- Rispettare gli altri utenti dei servizi, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio o disturbo
- Partecipare al costo del servizio, sulla base della normativa vigente.

DOCUMENTAZIONE E MODULISTICA

DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA ALL'INGRESSO O ALLEGATA ALLA CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

SCHEDA PER ACQUISTO ABBIGLIAMENTO OSPITE

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

CONSENSO AL MONITORAGGIO TRAMITE TELECAMERE

CONSENSO ALLE FOTO E IMMAGINI

DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE PRESSO L'UFFICIO AMMINISTRATIVO

CONTRATTO DI SERVIZIO

BILANCIO SOCIALE ED ECONOMICO DELL'ATTIVITA' (presente sul sito internet)

CODICE DI COMPORTAMENTO (presente sul sito internet)

ELENCO INFORMATIVO SULL'AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO.



CHARITAS ASP: SERVIZI ASSISTENZIALI PER DISABILI

MODULO DI RECLAMO O DI SEGNALAZIONE - CARTA DEI SERVIZI

Alla Direzione
Charitas Asp
Strada Panni, 199
41125 Modena

Cognome Nome

Residente a(.....)... Via/Piazza

Cap. Tel. Cellulare

Oggetto del RECLAMO ☐ **SEGNALAZIONE (scrivere in stampatello o in modo leggibile):**

.....
.....
.....
.....
.....

La risposta al reclamo/segnalazione verrà fornita entro 15 giorni dalla data di ricevimento

Come vuole essere contattato/a:

☐ per posta elettronica al seguente indirizzo e-mail:

☐ per posta elettronica certificata (PEC) al seguente indirizzo

☐ per posta ordinaria al seguente indirizzo

Data Firma

N.B.: Allegare fotocopia di un documento di riconoscimento in corso di validità in caso di istanza presentata in formato cartaceo, trasmessa per posta o via fax. Il documento NON è necessario in caso di istanza firmata digitalmente e trasmessa per via telematica,

Il Charitas Asp La informa che i Suoi dati vengono raccolti al fine di consentire una risposta al Suo reclamo o alla Sua segnalazione e che gli stessi verranno trattati esclusivamente in osservanza del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. Le segnalazioni anonime sono accolte esclusivamente a fini statistici.

Grazie per la collaborazione.



CHARITAS ASP:

Servizi assistenziali a persone disabili

