



**CHARITAS - ASP: Servizi assistenziali per Disabili**

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona**

Strada Panni 199 - 41100 Modena

tel. 059 399.911 - fax 059 399.902

e-mail segreteria@charitasasp.it

## ***CARTA DEI SERVIZI RESIDENZE GEROSA, COCCINELLA E MARGHERITE***

### ***Che cos'è la Carta dei Servizi***

É uno strumento che:

- informa i potenziali residenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- richiama il Regolamento della Residenza per le informazioni utili per la conoscenza dei servizi offerti
- illustra le caratteristiche della Residenza

### ***Chi Siamo***

ASP Charitas è un'Azienda di Servizi alla Persona, partecipata da Arcidiocesi di Modena (45%), Comune di Modena (45%) e Provincia di Modena (10%), dedicata alla cura e assistenza di persone adulte con disabilità intellettiva con "alta dipendenza dai sostegni", rispondendo ai bisogni di tipo assistenziale ed è accreditata come Centro Socio Riabilitativo Residenziale ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n° 514/2009.

### ***La Mission***

La Mission della Struttura Residenziale di ASP Charitas è quella di "prendersi cura" di persone adulte con disabilità intellettiva con "alta dipendenza dai sostegni" conformemente ai criteri dell'accreditamento rispondendo alle necessità del territorio modenese con la continuità dell'azione di cura assistenziale per 24 ore per 365 giorni all'anno ed elevata assistenza sanitaria e riabilitativa sanitaria.

Le persone con disabilità intellettiva e necessità intensa di sostegni costituiscono un gruppo estremamente eterogeneo, caratterizzato in generale da severe limitazioni nel funzionamento intellettuale e adattivo, possono inoltre presentare disturbi motori, deficit sensoriali, problemi gravi di comunicazione e altre condizioni fisiche o mentali o manifestare comportamenti problema tanto gravi da limitare il loro funzionamento e richiedere sostegni intensi e generalizzati per la loro vita quotidiana (Esteban et al., 2021). Il livello di sostegni necessario definisce il livello di severità della condizione (Orsolini e Ruggerini, 2022).

### ***Politica per la Qualità dei Servizi***

ASP Charitas si impegna a operare con le Persone con Disabilità (PcD) intese primariamente come individui e concittadini e, come tali, portatori di diritti e ha come riferimento, normativo e culturale, la Convenzione ONU sui diritti per le persone con disabilità del 2006.

ASP Charitas ritiene prioritario nella propria attività il rispetto dei seguenti principi:

- Principio dell'autodeterminazione del residente, della sua capacità di scelta, del rispetto delle sue preferenze, delle sue aspettative e dei suoi valori
- Principio dell'accomodamento ragionevole inteso come ricerca individualizzata delle soluzioni per rispettare il diritto di partecipazione alla vita comunitaria e per rispondere alle aspirazioni e preferenze del residente in relazione alle possibilità e alle opportunità offerte dal contesto familiare, dalla residenza e dalla comunità di cui fa parte

A questo fine ASP Charitas è impegnata a:

- Costruire un Progetto di Vita del residente in cui la Residenza, quando possibile, costituisca una fase di

- passaggio della propria vita e non sia necessariamente una condizione permanente
- Costruire dei Programmi di Intervento Individualizzati che consentano di migliorare la Qualità di Vita del residente con obiettivi definiti e misurabili
  - Garantire una risposta coordinata ai bisogni psicologici e medici che emergono anche laddove la disabilità grave è complicata dalla presenza di disturbi mentali, neurologici e/o internistici.
  - Garantire la partecipazione del Residente e dei suoi referenti e la loro informazione come fattore indispensabile per il miglioramento di qualità del progetto e dei sostegni di cura ed assistenza
  - Garantire la formazione specialistica degli operatori e il loro aggiornamento

### ***Sistema di Gestione per la Qualità***

ASP Charitas è impegnata ad attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema di gestione per la qualità (SGQ) determinando:

- a) gli input necessari e gli output attesi dai processi;
- b) la sequenza e l'interazione di tali processi;
- c) i criteri e i metodi necessari ad assicurare la tenuta sotto controllo di tali processi;
- d) le risorse necessarie per tali processi e assicurarne la disponibilità;
- e) le responsabilità;
- h) il miglioramento dei processi e del sistema di gestione per la qualità.

### ***Che cos'è il Centro Socio Riabilitativo Residenziale Gerosa***

La Struttura Residenziale "GEROSA", "COCCINELLA" e "MARGHERITE" sono accreditate come **Centro Socio Riabilitativo Residenziale** ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n° 514/2009, garantendo i livelli assistenziali, organizzativi, strutturali, previsti dalla vigente normativa regionale ed in particolare:

- la responsabilità gestionale unitaria e complessiva e del processo assistenziale,
- la disponibilità delle risorse umane e la dipendenza funzionale degli operatori;
- l'organizzazione complessiva del servizio e la sua responsabilità generale, compresi i servizi di supporto comunque forniti;
- l'unitarietà del modello organizzativo di gestione del caso e degli strumenti per la pianificazione dell'assistenza nelle diverse fasi (valutazione dei bisogni, pianificazione e monitoraggio degli interventi e valutazione degli esiti degli interventi).

### ***Struttura e Organizzazione della Residenza***

La Residenza ha sede a Modena in Strada Panni 199 ed è costituita da un moderno complesso architettonico su due piani munito di impianto di climatizzazione centralizzato (riscaldamento e raffrescamento/condizionamento estivo) e da alcuni spazi completamente rinnovati e attrezzati dell'edificio storico.

Il clima e l'atmosfera che caratterizzano la struttura sono quelli di un luogo di vita in cui si evita qualunque medicalizzazione degli spazi, degli arredi e delle relazioni.

La residenza è circondata da un ampio giardino piantumato con spazi dedicati all'area giochi, alla coltivazione di fiori ed ortaggi curati direttamente dagli utenti che sono in grado di svolgere l'attività. Nelle immediate vicinanze della residenza ci sono due ampi parchi comunali (parco Repubblica e Parco Amendola sud) che nelle belle giornate sono frequentati dai residenti accompagnati dagli operatori.

## **IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "MONSIGNOR ERMANNO GEROSA"**

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.

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.

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.

La Residenza. è suddivisa in quattro nuclei con differenti caratteristiche.

### **• Nucleo 1 e 2 (PT nuovo edificio Gerosa)**

I residenti di questo nucleo sono caratterizzati da disabilità motoria grave, con basso disturbo del comportamento, basse capacità cognitive e relazionali e con comorbidità gravi.

I nuclei sono posti al Piano Terra del Gerosa, hanno 32 posti disponibili ed è suddiviso in 4 piccoli gruppi a dimensione familiare, ma gestionalmente integrati fra loro, avendo omogeneità di bisogni e di caratteristiche. La differenziazione in piccoli gruppi consente di monitorare meglio il funzionamento di ciascun residente, avendo operatori di riferimento precisi, e consente di rispondere alle diverse caratteristiche comportamentali dei componenti che a volte determinano incompatibilità fra i componenti del gruppo.

All'interno di questo nucleo è collocato un posto di sollievo.

### **• Nucleo 3 e 4 (P1 nuovo edificio Gerosa)**

I residenti di questi nuclei sono caratterizzati da età diverse, autonomia nella deambulazione e con diagnosi eterogenee; passando da necessità di sostegni educativi e assistenziali importanti con sindromi genetiche, diagnosi dello spettro autistico e psichiatrico e comportamenti problema rilevanti per arrivare a disabilità intellettiva media con altre comorbidità per le quali la permanenza nella struttura è propedeutica all'inserimento occupazionale /lavorativo, con diversi livelli di canali comunicativi (verbale, non verbale, con segni),

Il nucleo è posto al Piano Primo del Gerosa, ha 28 posti disponibili ed è suddiviso in 4 piccoli gruppi a dimensione familiare, i cui componenti hanno omogeneità di bisogni e di caratteristiche.

La differenziazione in piccoli gruppi consente di monitorare meglio il funzionamento di ciascun residente, avendo operatori di riferimento precisi, e consente di rispondere alle diverse caratteristiche comportamentali dei componenti che a volte determinano incompatibilità fra i componenti del gruppo.

All'interno di questo nucleo è collocato un posto di sollievo.

## **IL CENTRO SOCIO-RIABILITATIVO RESIDENZIALE "COCCINELLA"**

Il Centro "La Coccinella" è un Centro Socio-Riabilitativo Residenziale per persone adulte con disabilità medio-gravi residenti nel Comune di Modena, con basso disturbo del comportamento, basse capacità cognitive e buone capacità sulle autonomie primarie (alimentazione, igiene personale, ecc.). Il gruppo è posto al Piano Primo della sede storica del Charitas.

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,

## **LA COMUNITA' ALLOGGIO "MARGHERITE"**

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. È 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. 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.

## ***Spazi***

Gli spazi fisici sono suddivisi sulla base delle singole attività funzionali in:

- AREA ABITATIVA (sale soggiorno, saletta da pranzo, camere da uno a tre posti letto con relativi servizi igienici)
- SERVIZI COLLETTIVI (sale per attività ludica, laboratorio per attività individualizzate con servizi igienici)
- SERVIZI SOCIO-SANITARI (Ambulatori medico, infermieristico, fisioterapico; locali e servizi per attività riabilitativa, locali per l'igiene e la cura estetica personale).

## ***Personale***

Nelle residenze operano:

- 110 Operatori Socio-Sanitari che si alternano in compresenza nell'arco della giornata per 365 giorni
- 8 educatori professionali
- 2 coordinatori di struttura
- una Coordinatrice Riabilitativa e un fisioterapista
- una Coordinatrice Infermieristica dipendente dell'AUSL
- 8 infermieri dipendenti dell'AUSL che si alternano nell'arco della giornata per 365 giorni

## ***Modello Organizzativo***

Gli utenti vivono suddivisi in gruppi di vita composti da circa 7/8 persone e ciascun gruppo ha come riferimento un educatore ed un esclusivo gruppo di Operatori Socio-Sanitari che si alternano nelle 24 ore.

Avere una molteplicità di gruppi omogenei consente di:

- monitorare meglio il funzionamento di ciascun residente,
- avere operatori di riferimento precisi,
- di creare un clima, un ambiente, un ritmo e un programma di lavoro più appropriato alle diverse caratteristiche comportamentali e funzionali di ciascun residente
- di ottenere migliori risultati anche in presenza di comportamenti particolarmente molto critici,
- di potere costruire all'interno della medesima struttura un progetto di vita articolato che possa vedere un percorso di vita correlato ai risultati ottenuti fino all'auspicabile reintegro della persona con disabilità nel contesto familiare di origine o in contesti protetti ma con maggiore autonomia.

È garantita l'assistenza per tutte le esigenze della persona, comunque sempre finalizzata al raggiungimento delle maggiori autonomie possibili e al mantenimento delle abilità possedute.

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 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.

E' presente una infermeria in cui operano infermieri dipendenti dell'AUSL di Modena che garantiscono la presenza 24 ore su 24 e che fanno riferimento alla Coordinatrice Infermieristica ed al Medico di Medicina Generale assegnato alla struttura.

Dal momento dell'ingresso nella Residenza, il residente avrà come Medico di Base di Medicina Generale (MMG) assegnato dall'AUSL alla residenza.

La organizzazione si rapporta costantemente con l'AUSL perchè ogni PcD riceva una adeguata assistenza sanitaria, gestendo anche la comunicazione con la PcD e i suoi referenti, facilitando e gestendo l'accesso ai servizi sanitari.

L'organizzazione garantisce una corretta gestione delle prescrizioni mediche, la somministrazione di farmaci solo in caso di prescrizione medica documentata e la relativa registrazione.

E' presente per l'attività riabilitativa un Terapista della Riabilitazione dipendente dell'ASP che opera in una palestra attrezzata.

E' presente un servizio interno di guardaroba, lavanderia e stireria che gestisce e lava la biancheria della struttura e gli indumenti degli ospiti.

Il servizio ristorazione è garantito da una cucina interna e da personale interno specificatamente formato che opera nel rispetto delle Norme HACCP.

Date le particolari problematiche inerenti all'assunzione dei cibi, vengono preparati pasti di differente consistenza, qualità, adeguati alla reale possibilità di masticazione, di deglutizione o di nutrizione enterale.

Durante le ore diurne, è presente personale di imprese esterne qualificate addetto al riordino, pulizia e igienizzazione quotidiana degli ambienti. Le pulizie straordinarie sono effettuate due volte all'anno.

Mediante manutentori interni ed imprese esterne specializzate è garantito il funzionamento degli impianti e delle infrastrutture, costantemente nelle 24 ore e tutti i giorni dell'anno.

I famigliari possono accedere tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00.

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 4 OSS e un infermiere.

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 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.

La giornata degli ospiti è definita nel Programma Personalizzato della persona e di seguito è rappresentato lo schema di una giornata tipo:

<b>ORARIO</b>	<b>ATTIVITA' SVOLTA</b>
dalle 6:00 alle 8:30	alzata e bagno individuale
dalle 8:30 alle 9:00	colazione
dalle 9:00 alle 12:00	<i>attività da programma</i>
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	merenda
dalle 15:30 alle 18:00	<i>attività da programma</i>
dalle 18:00 alle 19:30	cena
dalle 19:30 alle 21	preparazione e riposo

## ***Tipologia dei Sostegni***

Come previsto dal Contratto di Servizio sottoscritto con Comune di Modena e Azienda USL di Modena, il Gestore garantisce i seguenti sostegni:

### ***Servizi alberghieri e supporti generali***

Costituiti dai seguenti elementi e servizi:

- a) infrastrutture e spazi progettati specificamente per l'uso
- b) pulizia e sanificazione dell'ambiente di vita e degli arredi
- c) attrezzature: arredi, ausili e apparecchiature conformi alle norme
- d) trasporto residenti con automezzi attrezzati per la tipologia di residenti
- e) lavanderia e guardaroba (biancheria, calzature, indumenti personali e biancheria di comunità)
- f) ristorazione e idratazione con trattamento dietetico specifico in accordo col servizio AUSL;
- g) alzata e messa a letto con le attrezzature e modalità adeguate alla tipologia di residenti
- h) igiene del residente (corpo, pulizia viso e mani, denti, capelli – barba, genitali, piedi)
- i) assistenza notturna (con personale al piano e videosorveglianza)
- j) gestione beni consegnati al residente dal suo referente

### ***Supporti assistenziali e socio-riabilitativi***

attività finalizzate a promuovere:

- ✓ il miglioramento/mantenimento delle abilità motorie e delle abilità residue dei residenti;
- ✓ fornire strumenti di comunicazione per migliorare l'integrazione sociale
- ✓ integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale
- ✓ mantenere legami ed affetti con i famigliari e con altri soggetti sociali della comunità locale;
- ✓ l'autonomia nella gestione delle proprie cose, dei propri spazi ed ambienti di vita,
- ✓ l'autodeterminazione
- ✓ l'inclusione in contesti lavorativi
- ✓ la valutazione e prevenzione dei rischi non sanitari (protezione del residente da ogni forma di abuso, comportamento problema, fuga o caduta dall'alto, ecc.)
- ✓ soddisfazione dei desideri e delle aspettative del residente

### ***Prestazioni sanitarie e riabilitative***

Svolte mediante apposita convenzione sottoscritta con AUSL e che comprende le seguenti attività:

- **Sorveglianza sanitaria e riabilitativa** intesa come l'insieme degli accertamenti sanitari finalizzati alla tutela dello stato di salute dei residenti in relazione alle condizioni di salute e ai fattori di rischio
- **Valutazione dei rischi sanitari**, specifici per ciascun residente e generali per la struttura (rischio caduta a terra, disfagia, lesioni da pressione, ecc.)
- **assistenza medica** effettuata da un Medico di Medicina Generale presso la residenza,
- attività di assistenza specialistica utilizzando appositi canali privilegiati definiti dai protocolli con AUSL
- **assistenza infermieristica** fornita dall'Azienda USL con articolazione oraria sulle 24 ore
- **attività di riabilitazione fisica**: garantita dalla residenza con proprio personale sulla base del bisogno evidenziato nel Programma di Intervento Individualizzato del residente
- **assistenza farmacologica**: garantita dall'Azienda USL attraverso la fornitura dei farmaci
- **fornitura di ausili e assistenza protesica** a cura dell'AUSL o del referente.

### ***Prestazioni di tipo ricreative, culturali e spirituali***

Nel rispetto dell'autonomia e delle scelte valoriali dei residenti, compatibilmente con le loro condizioni fisiche e psichiche, sono previste le seguenti attività:

- a) attività educative e riabilitative, di animazione e socializzazione mediante promozione di iniziative sociali, culturali e ricreative;
- b) partecipazione ad iniziative sociali, culturali e ricreative del territorio.
- c) sostegno spirituale

### ***Trasporti***

Il Gestore ha propri automezzi attrezzati per il trasporto dei residenti, con i quali garantisce il trasporto e l'accompagnamento dei residenti a visite mediche, attività educative e riabilitative programmate. Per le altre uscite definite dal referente, il referente dovrà organizzarsi autonomamente.

## ***Ammissione al Centro***

Il gestore non può prendere accordi autonomi per procedere agli inserimenti e qualora al gestore arrivino richieste di inserimento sono indirizzate ai rispettivi committenti: servizi socio-sanitari dei territori di appartenenza.

Per le richieste di ingresso il riferimento è il Contratto di Servizio del Comune di Modena e AUSL di Modena e s.m.i.

I servizi socio-sanitari dei comuni interessati effettueranno la valutazione di adeguatezza della persona da inserire in relazione alle necessità sanitarie-assistenziali nonché la compatibilità della stessa con i residenti presenti.

A seguito dell'autorizzazione all'ingresso, il processo di inserimento nella residenza è articolato in 2 fasi:

- PREINGRESSO di durata temporale variabile
- ACCOGLIENZA e VALUTAZIONE (durata temporale compreso fra 6 e 12 mesi)

Sulla base delle informazioni fornite dalla persona, dai suoi referenti e dal committente in fase di preingresso, il personale della struttura predispone un Piano di Accoglienza definendo il Gruppo di Vita in cui sarà inserito il residente, e i sostegni sanitari e non che saranno garantiti.

Il personale del Gestore nella fase di accoglienza affina la conoscenza della PcD al fine di predisporre il Progetto di Vita e il Piano di Intervento Individualizzato.

### ***Modalità di dimissione***

Le dimissioni possono avvenire in qualsiasi momento per volontà scritta dell'ospite o di chi ne esercita per legge la volontà (Amministratori di Sostegno/Tutori) o su disposizione dei Servizi Sociali del Comune in cui la persona è residente e/o su proposta del gestore del Servizio qualora si renda necessario un nuovo e diverso progetto a favore della persona con disabilità (da parte dei servizi territoriali di competenza per mutati bisogni, desideri, risposte ...).

### ***Accesso al Centro***

Per raggiungere il Centro con i mezzi pubblici sono utilizzabili la linea filobus n°6 con fermata in via F.lli Rosselli e autobus n° 8 con fermata in Strada Panni, nelle immediate vicinanze.

In adiacenza e di fronte all'ingresso sono presenti aree di parcheggio libero per le autovetture di chi accede alla struttura.

Per accedere al Centro è possibile utilizzare l'accesso carraio in via F.lli Rosselli 396 in modo da avere un accesso protetto direttamente al punto di accoglienza del Centro.

### ***Progetto di Vita***

Ciascun ospite ha una equipe multidisciplinare interna di riferimento che predispone un Proposta di "Progetto di Vita", elaborato in forma semplice ed essenziale al fine di renderlo comprensibile all'ospite e/o al Referente.

**L'equipe multidisciplinare** è composta da:

- Coordinatore di struttura;
- Educatore professionale di riferimento dell'ospite;
- Coordinatrice Riabilitativa;
- Coordinatrice Infermieristica;
- Infermiere di riferimento dell'ospite
- MMG
- Neuropsichiatra

La proposta viene condivisa preventivamente col Committente nella figura dell'Assistente Sociale di riferimento, e successivamente col residente/Referente che, a seguito della condivisione, lo approveranno.

Tale progetto viene costruito a seguito di una attenta valutazione dei bisogni, delle effettive possibilità di accrescimento dell'autonomia e del funzionamento dell'ospite, mediante la valutazione delle preferenze e valori dell'ospite, e il coinvolgimento dei familiari e delle figure di sostegno giuridico.

### ***Programma di Intervento Individualizzato (PII)***

A seguito dell'approvazione del Progetto di Vita, per conseguire gli obiettivi in esso definiti, l'equipe multidisciplinare di riferimento di ciascun ospite elabora il **Programma di Intervento Individualizzato**, il quale dettaglia, per un periodo di tempo di 1 anno, le azioni e gli obiettivi anche parziali del Progetto di Vita con esiti misurabili, e comprende, in forma coordinata e multidisciplinare, tutti gli aspetti utili per il benessere della PcD e per sviluppare le sue possibilità di inclusione sociale.

È lo strumento di programmazione di tutti gli interventi che l'Equipe multidisciplinare intende realizzare per garantire le autonomie ed il benessere dell'ospite.

## ***Vita di relazione***

I familiari e i conoscenti dei residenti possono accedere alla residenza nel rispetto della volontà espressa dal residente o chi per esso, in ottemperanza di quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/03, e della vita comunitaria, in modo da non arrecare intralcio all'andamento dei servizi.

Il Gestore promuove la valorizzazione dell'ambiente familiare di origine dei residenti e, pertanto, favorisce, ricerca ed incoraggia, nella maggior misura possibile, tenuto conto delle condizioni cliniche, i rientri in famiglia per periodi di vacanza.

## ***Raccolta e trattamento di dati e informazioni del residente***

Il Gestore gestisce, in apposito sistema informatizzato, la **Cartella Socio Assistenziale (CSA)** dell'ospite dove sono conservati i seguenti dati e documenti raccolti o generati dal momento dell'accoglienza fino alla dimissione dell'ospite:

- dati personali,
- documentazione amministrativa (certificazioni, documenti, nomine Tutore/AdS, consensi ed autorizzazioni);
- informazioni biografiche non strettamente pertinenti la sfera sanitaria;
- le notizie circa i desideri, le abitudini di vita, le preferenze, gli interessi di ogni ospite (raccolte allo scopo di personalizzare il più possibile l'assistenza erogata);
- verbali di valutazione, di monitoraggio e di verifica in ogni fase di permanenza nel centro;
- Progetti di Vita;
- Programmi di Intervento Individualizzato;
- Problemi e valutazione dei rischi sanitari.

Il Titolare del Trattamento dei dati è ASP Charitas, nella persona del Legale Rappresentante; il Responsabile del trattamento dei dati contenuti negli archivi informatici/cartacei è il Direttore di ASP Charitas il quale provvederà alla loro distruzione decorsi 5 anni dal decesso o dalla cessazione del rapporto dell'ospite con la residenza.

Per garantire la trasmissione delle informazioni e delle necessità assistenziali generate durante la permanenza nel centro dell'ospite, il Referente dovrà fornire al Gestore un indirizzo e-mail e/o un numero di cellulare.

## ***Rilevazione della qualità e della soddisfazione delle prestazioni erogate***

Ogni due anni il Gestore si impegna a realizzare un'indagine di soddisfazione dell'ospite e dei suoi familiari (Customer Satisfaction) che mira a rilevare la qualità del servizio erogato ed il grado di soddisfazione di chi usufruisce di questo servizio. Al termine, i risultati saranno restituiti per condivisione alla Committenza.

## ***Reclami***

Eventuali reclami circa la qualità del servizio possono essere presentati

- via mail all'indirizzo: [direzione@charitasasp.it](mailto:direzione@charitasasp.it);

- per PEC all'indirizzo: [amministrazione@pec.charitasasp.it](mailto:amministrazione@pec.charitasasp.it), attraverso l'apposito **modulo di Reclamo (allegato CSD.C)** e pubblicato presso l'Albo on-line dell'Asp, raggiungibile dal sito [www.charitasasp.it](http://www.charitasasp.it) – sezione Amministrazione Trasparente

La Direzione è tenuta a verificare la fondatezza dei fatti segnalati e a rispondere adeguatamente a chi ha inoltrato istanza con risposta scritta entro 30 giorni dalla data di protocollo del ricevimento del reclamo, ai sensi della legge 241/1990 e s.m.i. .

## ***Beni personali nella residenza***

Al momento dell'ingresso i residenti devono disporre di abbigliamento, biancheria personale conformemente a quanto richiesto dal Gestore in fase di Preingresso.



Previa autorizzazione per motivi di sicurezza, i residenti hanno la facoltà di trattenere nella propria stanza oggetti personali di piccole dimensioni nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri residenti e dell'organizzazione dell'assistenza.

### ***Costi a carico dell'ospite***

Il Gestore s'impegna a:

- non imputare a carico degli utenti costi per prestazioni sanitarie garantite/rimborsate dall'AUSL;
- informare, in modo chiaro e corretto gli utenti e i loro familiari, in merito alle prestazioni ed ai servizi assicurati, al costo totale degli stessi, alla tariffa a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA), alla quota rimborsata/erogata dall'AUSL, alla retta a carico degli utenti.
- inviare la fattura nei tempi utili per consentire il pagamento della quota utente
- riscuotere le quote di contribuzione degli ospiti.

Sono a carico del residente/referente:

- tutti farmaci non presenti nel Prontuario dell'AUSL,
- gli integratori e gli esami specialistici non rimborsati dall'Ausl
- tutti i presidi/ausili riabilitativi e sanitari non rimborsati dall'AUSL
- le prestazioni di servizio alla persona (parrucchiere, podologo, estetista, ecc)
- gli adeguamenti personalizzati degli spazi di vita del residente (camera da letto)
- i soggiorni organizzati dalla residenza

### ***Comunicazione, trasparenza, partecipazione***

Il Gestore assicura comunicazione, trasparenza e partecipazione nelle relazioni interne ed esterne al servizio, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli ospiti, dei loro referenti e degli operatori.

Per garantire la massima trasparenza nella gestione del servizio nei confronti degli ospiti e dei loro familiari l'ASP si è dotata della presente Carta dei Servizi.

ASP Charitas collabora e interagisce con i famigliari e con il personale attraverso alcune modalità definite:

- vengono organizzati almeno due volte all'anno i Focus Group, nei quali è possibile per le famiglie confrontarsi con il personale del centro ed essere aggiornati sui progetti e le attività in corso;
- incontri generali, almeno 2 volte all'anno nei quali verranno presentati i progetti e gli obiettivi dell'ASP;
- incontri individuali almeno annualmente di presentazione e verifica dei progetti di vita/PII;
- Incontri generali o di gruppo su progetti o tematiche specifiche;
- Incontri formativi e informativi.

### ***Gestione, formazione e sviluppo risorse umane***

Il Gestore per assicurare la qualità del servizio considera fondamentale garantire:

- la professionalità del personale che deve essere fornito delle qualifiche professionali prescritte dalle normative nazionali e regionali in materia.
- la continuità del personale per cui si impegna a ridurre al minimo i cambi di figure professionali;
- la qualificazione del personale a partire dalla fase di selezione, avvio al lavoro e formazione permanente per almeno 20 ore annue;
- momenti di integrazione professionale e operativa all'interno del servizio e con gli altri servizi della rete;
- la consulenza dello psicologo per il supporto emotivo, psicologico e relazionale nonché degli interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori, come previsto dalla normativa in materia di Accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Per quanto riguarda l'attività svolta dagli OSS in materia di assistenza all'assunzione orale della terapia, medicazione semplice di lesioni da decubito e gestione degli ausili sanitari individuali, sarà prevista una formazione specifica degli operatori interessati con l'eventuale coinvolgimento dei famigliari, che eseguono

le pratiche al domicilio, se necessario.

### ***Codice etico e comportamentale***

ASP Charitas ha adottato il Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici a cui tutti i dipendenti devono attenersi. Esso è redatto ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. n. 165/2001, approvato con D.P.R. n. 62/2013 e modificato con D.P.R. 81/2023, la cui inosservanza potrà dare luogo all'applicazione di sanzioni disciplinari, secondo la gravità delle infrazioni ed in conformità alla disciplina legislativa e contrattuale in materia.

### ***Coperture assicurative***

Il Gestore al fine di tutelarsi per i rischi della responsabilità civile derivante dallo svolgimento del complesso delle sue attività istituzionali, ha stipulato idonea polizza di responsabilità civile per danni arrecati a terzi, ivi compresi gli ospiti e il personale.

Il Gestore ha inoltre attivato copertura infortuni a favore dei singoli volontari/tirocinanti che prestano la loro opera non retribuita per conto e su autorizzazione del Gestore stesso.

### ***Tutela della privacy della persona con disabilità***

Il gestore definisce le procedure per la garanzia dei diritti degli ospiti (informazione, consenso, rispetto della privacy dell'ospite, protezione dallo sfruttamento dei dati di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale).

Nel corso dell'attività potranno essere effettuate riprese foto e video, pertanto, il referente del residente dovrà autorizzare il loro utilizzo mediante espresso consenso scritto ai sensi del GDPR 679/2016.

### ***Protezione della persona con disabilità da ogni forma di abuso.***

Si definisce Abuso: "Qualsiasi azione o mancanza di azione, che risulti in una violazione dei diritti umani della persona, libertà civili, integrità fisica e mentale, dignità o benessere generale, sia intenzionale che per negligenza, includendo le relazioni sessuali o le transazioni finanziarie alle quali la persona non acconsente o non può validamente acconsentire, o che sono deliberatamente finalizzate allo sfruttamento".

Il Gestore dichiara "Tolleranza zero" nei confronti di abusi ai danni dei residenti e a questo fine ha predisposto delle Linee Guida per prevenire e governare qualsiasi forma di abuso.

### ***Validità della carta dei servizi***

Per quanto non definito nella presente Carta dei Servizi si rimanda al Regolamento della Residenza vigente.

Il presente documento è comunque verrà revisionato in caso di modifiche normative, gestionali e organizzative.

### ***Allegati***

### **Modulo di reclamo**

—