



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 DELL’ABITARE E DEI SOSTEGNI PER PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ ALL’INTERNO DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO DIURNO BORGHI”

Che cos’è la Carta dei Servizi

É uno strumento che:

- informa gli ospiti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- impegna il Gestore a mantenere e migliorare il servizio proposto;
- tutela gli ospiti da eventuali inadempienze del Gestore;
- garantisce la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione degli ospiti;
- individua gli strumenti di tutela dell’ospite;
- indica le modalità con cui l’ospite può per presentare eventuali reclami in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta e a tutela dei propri diritti.

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 Diurno ai sensi della D.G.R. Emilia Romagna n° 514/2009.

La Mission

La Mission della Centro Socio Riabilitativo Diurno di ASP Charitas è quella di “prendersi cura” di persone generalmente di età adulta con disabilità intellettiva con “alta dipendenza dai sostegni”, conformemente ai criteri dell’accreditamento regionale, rispondendo alle necessità del territorio modenese con l’obiettivo di realizzare il **benessere della persona** nell’ambito di un **progetto di vita**, creando un ambiente adeguato per la persona e svolgendo un sostegno per la sua famiglia.

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 dell’ospite, 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 dell’ospite 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 dell’ospite per favorire la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare e nel proprio contesto socioculturale in cui il Centro, quando possibile, costituisca una fase di passaggio della propria vita e non sia necessariamente una condizione

permanente;

- costruire dei Programmi di Intervento Individualizzati per favorire il recupero, il mantenimento ed il potenziamento dell'autonomia personale e garantire una risposta coordinata con la famiglia ai bisogni di sostegno che emergono, favorendo l'integrazione sociale del soggetto ospite, in modo rispondente alla sua personalità e ai suoi interessi;
- garantire la partecipazione dell'ospite e della sua famiglia e la loro informazione come fattore indispensabile per il miglioramento di qualità del progetto e dei sostegni;
- 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 diurno Borghi

Il Centro è accreditato come Centro Socio Riabilitativo Diurno ai sensi della DGR 514/2009, ed è autorizzato al funzionamento per accogliere fino a 20 persone disabili, garantendo i livelli assistenziali, organizzativi, strutturali, previsti dalla vigente normativa regionale.

È un Centro Socio-Riabilitativo a funzionamento diurno che accoglie persone disabili, di norma di età superiore ai 18 anni, residenti nella Provincia di Modena che per le loro condizioni fisiche, psicofisiche, sensoriali, motorie necessitano di interventi di tipo assistenziale.

Struttura e spazi dedicati

Il Centro opera all'interno della struttura Charitas ASP, con sede a Modena in Strada Panni 199. E' posto al piano terra dell'edificio storico e i propri ospiti usufruiscono di tutti i servizi generali e delle attrezzature.

Il Centro è suddiviso in 3 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 e 2 bagni per utenti deambulanti.



Le dimensioni degli spazi sono adeguate alla capacità ricettiva massima della struttura (289 mq) e tali da permettere la manovra e la rotazione di carrozzine ed altri ausili per la deambulazione, strutturati per la diversa caratteristica dell'utenza accolta e muniti di impianto di climatizzazione centralizzato (riscaldamento e raffrescamento estivo).

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

È inoltre circondata da un ampio giardino piantumato (40.000 mq) con spazi dedicati all'area giochi, alla coltivazione di fiori ed ortaggi curati direttamente dagli ospiti.



Gli ospiti del centro possono usufruire dei mezzi di trasporto dell'ASP per le uscite e le attività in esterno programmate.

Personale

Il Centro fa riferimento, per i servizi generali, alla Direzione dell'Asp Charitas, struttura in cui esso è integrato funzionalmente. Gli ospiti del Centro usufruiscono di tutti gli ambienti e di tutte le attrezzature offerti dall'Asp.

Nel Centro opera una equipe integrata di operatori costituita da 10 Operatori Socio-Sanitari a tempo pieno (36 h settimanali) che si alternano in compresenza nell'arco della giornata, 1 educatore professionale a 36 ore, 1 coordinatore a 18 ore, dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 08.30 - 16.30.

Nel Centro interviene anche:

- un fisioterapista, per eventuali trattamenti individuali conformemente a quanto previsto nei Programmi di Intervento Individualizzati di ciascun ospite e per valutare gli eventuali ausili sanitari e il relativo programma posturale;
- una Coordinatrice Infermieristica per la valutazione degli assetti sanitari del Centro;
- un infermiere per l'eventuale somministrazione di farmaci assunti non per via orale o che richiedono una preparazione.

Ciascun operatore è riconoscibile tramite il cartellino di riconoscimento personale dotato di fotografia e qualifica professionale. Tutti gli operatori presenti si occupano della cura della persona e della gestione della routine quotidiana.

Modalità di ammissione

Il gestore non può prendere accordi autonomi per procedere agli inserimenti degli ospiti e qualora al medesimo pervengano richieste di inserimento esse devono essere 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.

I Servizi Socio-Sanitari del Comune di Modena effettueranno la valutazione di adeguatezza della persona da inserire in relazione alle sue necessità personali, nonché alla compatibilità della stessa con gli ospiti presenti.

A seguito dell'autorizzazione all'ingresso, il processo di inserimento nel Centro Diurno si articola in alcune fasi:

- PREINGRESSO di durata temporale variabile (visite con e senza accompagnatore, merende, coinvolgimento in una attività, pranzo);
- ACCOGLIENZA e VALUTAZIONE (durata temporale compreso fra 6 e 12 mesi).

Sulla base delle informazioni fornite dalla persona, dai suoi referenti (Amministratori di Sostegni/Tutori) e dal Committente in fase di pre-ingresso, il personale della struttura predispone un Piano di Accoglienza definendo il Gruppo di Vita in cui sarà inserito l'ospite e i sostegni, 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.

La fase di Accoglienza rappresenta il momento iniziale di incontro e conoscenza con la famiglia e la persona disabile ed è fondamentale per stabilire una relazione significativa e di fiducia tra le parti. *Avvicinarsi, Accogliere ed Appartenere* sono i tre passaggi dell'ambientamento attraverso i quali, ospiti, familiari, operatori imparano progressivamente a conoscersi, a scambiarsi stili e modalità di comunicazione, a favorire la strutturazione di un contesto nel quale la persona disabile trovi un ambiente rassicurante, stimolante, educativo che li accompagni nel percorso di vita.

In questa fase, che dura di norma alcuni mesi, gli operatori hanno la possibilità di accrescere la conoscenza della persona, approfondirne la valutazione per potere elaborare, in forma compiuta, il Progetto di Vita e il Piano di Intervento Individualizzato da sottoporre all'approvazione della persona disabile e dei suoi referenti.

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.

Gli ospiti accedono accompagnati dai familiari o tramite il servizio di trasporto svolto dal gestore o da impresa qualificata.

Organizzazione del servizio

Il Centro diurno Borghi può accogliere fino a 20 persone suddivise in 3 gruppi (Aurora, Alba, Arcobaleno) con caratteristiche omogenee: uno caratterizzato da disabilità fisica oltre che intellettuale, e gli altri due da disabilità intellettuale.

Il Centro è aperto per un minimo di 220 giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 (festività escluse). Durante tale orario è vietato l'accesso al Centro di persone non autorizzate.

L'entrata degli ospiti è consentita fino alle 9.30, affinché le attività degli altri ospiti non siano interrotte in corso di svolgimento. In casi eccezionali, concordati con il Servizio da parte della famiglia, è consentito l'ingresso alle ore 11,00.

Per consentire lo svolgimento delle attività si raccomanda la massima puntualità e si consentono telefonate tra le famiglie ed il Centro dalle ore 8.30 alle ore 9.30 (entro tale orario devono essere segnalate le assenze) e dalle 13.00 alle 14.00. Solo per comunicazioni di particolare urgenza ed importanza relative agli ospiti si farà riferimento alla Coordinatrice o all'Educatrice del servizio: 059399905 - 059399919.

Le uscite intermedie (prima delle 16.00) vanno concordate con l'educatrice e possono avvenire dalle 11.30 alle 12.00 e dalle 15.00 per non interferire con le attività degli altri ospiti.

Nel caso di assenza dell'ospite, il servizio deve essere avvisato entro le ore 9:30 del mattino. Se il servizio non verrà avvisato entro tale orario, verrà addebitato il costo giornaliero del servizio.

Chi usufruisce del servizio di trasporto è tenuto ad avvisare dell'assenza entro le 7:30 del mattino il gestore del trasporto ed entro le 9:30 il centro diurno. Anche in questo caso, in caso di mancato avviso, verrà addebitato il costo del trasporto e della giornata.

Non è consentito richiedere o rilasciare informazioni su altri ospiti o operatori, nel rispetto della vigente normativa sulla protezione dei dati personali (GDPR 679/2016).

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

Nei giorni di funzionamento del Centro è attivo un servizio di trasporto svolto dal gestore o da impresa qualificata, nella fascia oraria di apertura e chiusura, dalla residenza dell'ospite al Centro e viceversa, su richiesta e con oneri a carico della persona disabile richiedente e del servizio sociale di riferimento.

La giornata di ciascun ospite è definita nel Programma di Intervento Individualizzato finalizzato al raggiungimento delle maggiori autonomie possibili e al mantenimento delle abilità possedute.

L'attività prevede anche l'uscita degli utenti in contesti sociali esterni.

Durante le ore di funzionamento del Centro può essere 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 di tutti gli impianti e delle infrastrutture.

Il Gestore promuove la più ampia comunicazione con gli ospiti e con i loro famigliari e/o referenti (Amministratori di Sostegno/Tutori) e a questo fine ha istituito momenti di confronto. Per favorire la comunicazione con i famigliari viene utilizzato un quaderno con cui operatori e famigliari si scambiano le informazioni e le comunicazioni sull'ospite. Questo quaderno quotidianamente si sposta tra la casa ed il Centro Diurno.

L'organizzazione del Centro garantisce ogni sforzo per integrare le attività svolte nel tessuto sociale e l'apertura alla relazione col territorio.

Il gestore ritiene che sia importante sapere:

- valorizzare i momenti di routine;
- valorizzare momenti di relazione operatore/disabile;
- documentare ciò che avviene.

Il Centro Diurno utilizza gli spazi ed i laboratori presenti nella struttura: la palestra, l'auditorium, il laboratorio (aula scolastica), l'intera area verde e uno spazio attrezzato dedicato.

Attività

Il Centro fornisce le seguenti prestazioni:

- assistenza, cura e igiene della persona per il tempo di permanenza al Centro;
- attività riabilitative, quando previste nel PII;
- assistenza nell'assunzione dei farmaci prescritti. L'assunzione dei farmaci al Centro deve essere certificata dal medico curante;
- monitora le situazioni delle persone inserite e segnala eventuali problemi alle famiglie e all'Assistente Sociale referente del caso;
- mantiene i rapporti con le famiglie;
- somministrazione di pasti e idratazione nel tempo di permanenza nel centro, cercando di controllare gli eccessi e di offrire un'alimentazione il più equilibrata possibile;
- un'adeguata movimentazione;
- cura di sé, pulizia personale, cura della propria immagine, aiutando l'ospite ad apprezzarsi;
- crescita personale di ogni individuo, mantenimento e sviluppo delle autonomie e delle abilità, riconoscimento dei propri limiti, condivisione di spazi ed idee, integrazione sociale, supporto affettivo-emotivo;
- attività individuali di sostegno impostato in base agli obiettivi individuati su ogni ospite: il PII viene ridefinito annualmente, elaborato dall'Equipe Multidisciplinare che ha in carico l'ospite, concordato ed approvato ai familiari e o referenti (Amministratori di Sostegno/Tutori).

Ogni aspetto importante per la gestione del Centro segue specifiche modalità operative condivise con tutti gli operatori secondo Istruzioni Operative che definiscono gli aspetti operativi e le strategie della struttura.

Somministrazione dei pasti

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

Gli orari dei pasti sono fissati dalla Direzione. Il pasto al Centro Diurno è composto dal pranzo e da 2 piccole merende (1 a metà mattina e 1 al pomeriggio). Il vitto viene preparato sulla base di un menù settimanale che ruota su 4 settimane. È un menù stagionale, esposto in sala da pranzo e consegnato ai referenti.

All'ospite è assicurata la possibilità di seguire le diete particolari richieste dal proprio medico curante.

Il fabbisogno alimentare e la dieta sono definiti in collaborazione con esperti nutrizionisti dell'AUSL di Modena, variate in relazione alla disponibilità stagionale degli alimenti, privilegiando gli alimenti freschi e garantendo la possibilità - in relazione alle eventuali specifiche esigenze

dietetiche degli utenti - di somministrare diete personalizzate.

La consistenza del cibo e la somministrazione dei pasti è adeguata alle esigenze dell'ospite.

Allontanamento dal Centro per motivazioni sanitarie

In caso che al momento dell'ingresso o durante la permanenza l'ospite evidenzi una delle seguenti condizioni:

- temperatura corporea > 37,5°C
- scariche diarroiche ≥ 3
- episodi di vomito >2
- possibile congiuntivite con presenza di secrezione gialla
- manifestazioni esantematiche cutanee

Verrà contattata immediatamente la famiglia per l'allontanamento immediato dell'ospite al fine di garantire il contenimento della potenziale diffusione di eventuali infezioni.

In casi particolarmente gravi verrà attivato l'infermiere in servizio, il 118 e avvisata la famiglia

Somministrazione medicinali

Nel rispetto della appropriatezza e di una adeguata attività di ricognizione e riconciliazione farmacologica, il MMG prescrivente cercherà di favorire il domicilio come ambiente più adeguato all'assunzione delle terapie. Qualora ciò non possa avvenire per la terapia che necessariamente deve essere assunta durante l'orario di permanenza al Centro, si prevede che in caso di:

a) ***terapia che richiede la semplice assistenza all'assunzione orale da parte degli OSS:*** è a carico della famiglia la preparazione dei farmaci nel giusto dosaggio, la consegna GIORNALIERA in contenitore personalizzato che dovrà essere autorizzato dal Centro e consentire la precisa identificazione di:

- nome e cognome dell'ospite;
- data di nascita dell'ospite;
- orari dell'assunzione.

In questo caso il familiare dovrà preventivamente avvertire la Coordinatrice/Educatrice e consegnare il modulo **CS.A** allegato alla presente Carta dei Servizi debitamente compilato e firmato e il modulo **CSD.B** firmato dal MMG con indicazione del periodo temporale di validità della prescrizione (inizio e fine max 12 mesi), la modalità di somministrazione e intervallo orario in cui deve avvenire la somministrazione. In sua assenza o di termine della somministrazione scaduto non sarà somministrata la terapia.

Gli operatori del Centro devono:

- ✓ prendere in carico il contenitore col medicinale al momento dell'ingresso dell'ospite;
- ✓ se la terapia non è presente informa il referente della necessità di provvedere all'approvvigionamento;
- ✓ conservare il contenitore in luogo sicuro;
- ✓ verificare la corrispondenza tra identità dell'ospite e nominativo presente nel contenitore;
- ✓ l'orario determinato dalla prescrizione medica;
- ✓ aiutare l'ospite nell'assunzione della terapia;
- ✓ verificare che l'ospite abbia effettivamente assunto la terapia e, in caso di rifiuto della terapia, registrare l'accaduto ed informare il referente;
- ✓ l'operatore non effettuerà alcun controllo in merito alla tipologia del medicinale e al suo dosaggio.

b) ***terapia la cui somministrazione necessita dell'intervento dell'infermiere:*** è a carico della famiglia la consegna GIORNALIERA, o a cadenza differente se concordato con l'Infermeria, in contenitore personalizzato che dovrà essere autorizzato dal Centro e consentire la precisa identificazione di:

- nome e cognome dell'ospite
- data di nascita dell'ospite

- nome e dosaggio del farmaco da somministrare
- orari dell'assunzione
- foglio illustrativo del farmaco: informazioni per l'utilizzatore.

Gli operatori del Centro devono:

- ✓ prendere in carico il contenitore col medicinale al momento dell'ingresso dell'ospite,
- ✓ se la terapia non è presente informa il referente della necessità di provvedere all'approvvigionamento;
- ✓ conservare il contenitore in luogo sicuro.

L'infermiere del Centro deve:

- ✓ verificare la corrispondenza tra identità dell'ospite e nominativo presente nel contenitore
- ✓ l'orario determinato dalla prescrizione medica;
- ✓ preparare la terapia conformemente alla prescrizione medica;
- ✓ somministrare la terapia;
- ✓ in caso di rifiuto della terapia, registrare l'accaduto ed informare il referente;
- ✓ registrare la somministrazione su applicativo aziendale.

Il familiare dovrà preventivamente avvertire la Coordinatrice/Educatrice e consegnare il modulo **CSD.A** allegato alla presenta Carta dei Servizi debitamente compilato e firmato e il modulo **CSD.B** firmato dal MMG con indicazione del periodo temporale di validità della prescrizione (inizio e fine max 12 mesi), la modalità di somministrazione, dosaggio e intervallo orario in cui deve avvenire la somministrazione. In sua assenza o di termine della somministrazione scaduta non sarà somministrata la terapia.

c) ***terapia salvavita al bisogno per la quale è necessario la valutazione e/o l'intervento dell'infermiere:***

è a carico della famiglia la consegna GIORNALIERA, o a cadenza differente se concordato con l'infermeria, in contenitore personalizzato che dovrà essere autorizzato dal Centro e consentire la precisa identificazione di:

- nome e cognome dell'ospite;
- data di nascita dell'ospite;
- nome e dosaggio del farmaco da somministrare;
- foglio illustrativo del farmaco: informazioni per l'utilizzatore.

Gli operatori del Centro devono:

- ✓ prendere in carico il contenitore col medicinale al momento dell'ingresso dell'ospite;
- ✓ se la terapia non è presente informa il referente della necessità di provvedere all'approvvigionamento;
- ✓ conservare il contenitore in luogo sicuro;
- ✓ al termine della permanenza nel centro, se non utilizzato, il farmaco viene restituito.

La somministrazione del farmaco salvavita avverrà solamente presso la sede del Centro; qualora si evidenziasse la necessità in uscita al di fuori del Centro verrà attivato il servizio di soccorso pubblico 112/118.

Il personale sarà preventivamente informato sugli eventi per i quali è necessaria la somministrazione del farmaco.

In caso di necessità verrà attivato l'infermiere in servizio che deve:

- ✓ verificare la corrispondenza tra identità dell'ospite e nominativo presente nel contenitore;
- ✓ valutare la necessità della somministrazione;
- ✓ preparare la terapia conformemente alla prescrizione medica;
- ✓ somministrare la terapia;
- ✓ registrare la somministrazione su applicativo aziendale.

Il familiare dovrà preventivamente avvertire la Coordinatrice/Educatrice e consegnare il modulo CSD.A allegato alla presenta Carta dei Servizi debitamente compilato e firmato e il modulo CSD.B firmato dal MMG con indicazione del periodo temporale di validità della prescrizione (inizio e fine max 12 mesi), la modalità di somministrazione, dosaggio e intervallo orario in cui deve avvenire la somministrazione.

In ogni caso qualora ci fossero variazioni, sarà cura del familiare/A.d. S/Tutore informare la Coordinatrice/Educatore e aggiornare la documentazione necessaria.

Attività di supporto ad alcune funzioni vitali

In caso di necessità la struttura garantisce anche le seguenti attività di supporto alle funzioni vitali degli ospiti:

- somministrazione del pasto o dell'idratazione tramite PEG;
- aspirazione secrezioni delle vie respiratorie per persone con cannula tracheostomica.

Il medico curante o lo Specialista di riferimento redige la prescrizione delle attività da eseguire durante l'orario di permanenza al Centro, accompagnata dalla descrizione della gestione della pratica assistenziale da effettuare.

In particolare, dovranno essere precisate:

- le modalità di effettuazione della pratica assistenziale;
- gli eventuali tempi e durata;
- le modalità per l'eventuale utilizzo di strumentazione;
- la modalità di gestione di eventuali problemi;
- i riferimenti da chiamare;
- la firma dei professionisti che hanno redatto il documento e i professionisti di riferimento.

La documentazione sarà conservata a cura della Coordinatrice Infermieristica del Centro.

L'attività sarà svolta dagli OSS con l'intervento, in caso di necessità, dell'infermiere di turno.

Per quanto riguarda la consegna delle sacche per l'alimentazione parenterale, saranno fornite dal familiare con le modalità e le cadenze temporali concordate con la coordinatrice infermieristica e conservate a cura degli OSS in ambiente protetto.

Ausili Sanitari Individuali

Gli ausili sanitari individuali possono essere suddivisi in 2 tipologie:

- ❖ **complessi e personalizzati:** richiedono valutazione specialistica e successiva prescrizione; vengono utilizzati in caso di persone affette da particolari patologie o condizioni che determinino alterazioni dell'apparato muscolo-scheletrico, deficit neurologici, motori e/o di controllo posturale, nonché in caso di interventi specifici volti al supporto posturale o allo svolgimento di attività funzionali che altrimenti sarebbero impossibili o ad alto rischio di cadute accidentali;
- ❖ **semplici:** vengono invece utilizzati in caso di persone non affette da particolari patologie che si trovano nella situazione temporanea di dover utilizzare ausili utili al mantenimento delle capacità funzionali e allo svolgimento delle attività della vita quotidiana (es. tavolini delle carrozzine, ausili per deambulare).

Il familiare è opportuno che fornisca la documentazione/prescrizione medica degli ausili utilizzati dall'ospite.

Il coordinatore riabilitativo del Centro, ricevuta la documentazione, analizza le caratteristiche dell'ausilio e dell'ospite e definisce, in accordo con la famiglia:

- ✓ il periodo di applicazione della contenzione funzionale;
- ✓ un programma posturale adatto e adeguato al singolo ospite;
- ✓ le eventuali movimentazioni e gli intervalli temporali.

L'applicazione, l'eventuale rimozione, il controllo e la movimentazione periodica dell'ospite e dei mezzi di tutela è a carico degli OSS, dopo la necessaria formazione effettuata dal coordinatore riabilitativo.

Di norma, l'ospite deve essere controllato a vista verificando:

- il comfort della persona (comodità, agio, benessere);
- il corretto posizionamento del mezzo (corretta applicazione, assenza di lividi, eventuali lesioni da compressioni);
- lo stato della persona (tolleranza al mezzo, agitazione, apatia o altri segnali che possano mettere in evidenza malessere).

Gli OSS devono segnalare alla famiglia e al coordinatore riabilitativo del Centro ogni rilevazione di disagio/malessere derivante dall'uso dell'ausilio o peggioramento della condizione di uso

dell'ausilio, per consentire una attenta rivalutazione della prescrizione effettuata, oltre a trovare una soluzione temporanea.

Lesioni da pressione

In caso di lesione da pressione, segnalata dalla famiglia, si procede nel seguente modo:

- la famiglia comunica all' educatrice del Centro le modalità di medicazione e consegna il materiale necessario per la medicazione stessa;
- se la medicazione è di tipo semplice la medicazione viene eseguita dagli OSS;
- in caso di medicazione complessa, la medicazione stessa è di competenza della famiglia.
- l'educatrice comunica la presenza della lesione da pressione al coordinatore riabilitativo, il quale la controlla e definisce il programma di cambio posturale ed eventuali presidi antidecubito, se non presenti, segnalando alla famiglia le necessità.

In caso di lesione da pressione rilevata dal personale del Centro esso provvederà a:

- segnalarla immediatamente alla famiglia;
- la educatrice comunica la presenza della lesione da pressione al coordinatore riabilitativo il quale la controlla e definisce il programma di cambio posturale ed eventuali presidi antidecubito, se non presenti, segnalando alla famiglia le necessità;
- se la medicazione è di tipo semplice, la famiglia comunica alla educatrice le modalità di medicazione e consegna il materiale necessario per la medicazione stessa e la medicazione verrà eseguita dagli OSS quando necessario;
- in caso di medicazione complessa, la medicazione stessa è di competenza della famiglia.

Gestione delle Emergenze sanitarie ed assistenziali

Il gestore si è dotato di un'istruzione operativa per la gestione delle emergenze sanitarie ed assistenziali che definisce:

- i protocolli di prevenzione e controllo delle infezioni;
- le diverse misure di barriera da adottare per prevenire l'esposizione della cute e delle mucose nei casi in cui sia prevedibile un contatto accidentale con il sangue o con altri liquidi biologici;
- le misure standard utili al contenimento delle modalità di trasmissione dei microorganismi a tutela degli ospiti e degli operatori del centro diurno;
- le misure organizzative adottate da ASP Charitas per fare fronte a eventuali emergenze sanitarie e assistenziali, prevedibili e non, che possono coinvolgere il centro diurno;
- le modalità organizzative necessarie a garantire eventuali isolamenti/quarantene condivise con l'AUSL.

È stato identificato un Team per la gestione delle emergenze sanitarie ed assistenziali (TESA) del quale fa parte anche il referente sanitario per COVID-19 e, in generale, per la prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza.

Giornata tipo

Ore 8,30 - 9.30 accoglienza

Ore 9.30 -10 piccola colazione, condivisione programma giornaliero, eventuali cure igieniche

Ore 10.00 attività e/o uscite (a piedi, in pulmino o in auto)

Ore 11.30 cure igieniche

Ore 12.00 pranzo

Ore 13.30 riordino ambienti, rilassamento, visione tv, attività laboratoriali o ricreative.

Ore 15.00 cure igieniche

Ore 15.30 preparazione per rientro a casa

Ore 16.30 chiusura del Centro

Comportamento Problema dell'ospite

Nelle persone con Disabilità Intellettiva la comunicazione di bisogni, sentimenti, richieste, risulta più difficoltosa per l'inadeguatezza dei mezzi, per problematiche cognitive, e soprattutto linguistiche.

Il comportamento-problema funziona spesso come forma primitiva di comunicazione per gli individui che non possiedono forme più sofisticate di comunicazione tali da porli in grado di influenzare gli altri per ottenere una vasta gamma di effetti desiderabili.

Si può definire un "comportamento problema" come:

- un comportamento che provoca disturbo, danni, difficoltà alla persona stessa o nella relazione tra lui e il suo ambiente, è pericoloso per la persona stessa o per terzi;
- un comportamento che interferisce con l'apprendimento o con abilità già acquisite.

Ne consegue che il comportamento è il linguaggio dell'adulto con disabilità e il comportamento-problema è "la sua voce alta", e ha quindi uno scopo per l'individuo che lo esprime, ha un valore comunicativo anche se non è necessariamente intenzionale o consapevole.

Affinché il personale del Gestore possa potere prevenire e gestire i comportamenti-problema la famiglia che ha in carico la persona deve trasmettere tutte le informazioni utili per comprendere e gestire eventuali comportamenti-problema. Il Gestore mette a disposizione delle famiglie le proprie competenze per cercare di ridurre al massimo i comportamenti-problema e migliorare la loro gestione.

Nel Progetto di Intervento Individualizzato di ciascun ospite, che evidenzia comportamenti-problema, dovranno essere previsti i sostegni e gli accorgimenti necessari per governare tali comportamenti, nel rispetto della dignità e integrità dell'ospite e delle persone che lo circondano.

In caso di comportamento-problema particolarmente critico il gestore metterà in atto immediatamente le strategie previste nel Programma di Intervento Individualizzato, chiamando la famiglia per l'eventuale allontanamento temporaneo dal 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;

La proposta viene condivisa preventivamente col Committente nella figura dell'Assistente Sociale di riferimento, e successivamente con l'Ospite/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.

Ha i seguenti contenuti:

- Quadro della situazione dell'ospite, considerando le diverse dimensioni, motoria, relazionale, clinica, descrivendo i sostegni necessari;
- Sintesi della valutazione dei rischi sanitari, delle esigenze, degli interessi e degli scopi esistenziali dell'ospite;
- Definizione del tempo di riferimento del Progetto di Vita (min. 3, max. 7 anni) e valutazione della possibile destinazione dell'ospite a fine periodo sulla base delle effettive potenzialità, del conseguimento degli obiettivi.
- Definizione degli obiettivi da raggiungere articolati nel tempo di riferimento del Progetto di

Vita e dei relativi sostegni;

➤ Definizione delle scale di valutazione, degli indicatori da monitorare e dei relativi risultati attesi. L'Educatore presente nell'Equipe Multidisciplinare funge da responsabile del programma e a lui l'Ospite e/o il Referente si potrà rivolgere per ogni necessità.

Qualora il Committente o il Referente non si attivino per valutare ed approvare la Proposta di PdV, la Coordinatrice di Struttura la inoltrerà via PEC, e qualora entro 15 giorni non si riesca ad avere un confronto che porti alla sua approvazione, si ritiene approvata per silenzio assenso.

Programma di Intervento Individualizzato (PII)

Per ogni persona con disabilità l'Equipe Multidisciplinare di riferimento elabora un progetto di intervento individualizzato, che viene concordato con la persona con disabilità e la sua famiglia, attraverso cui sono definiti momenti, situazioni, occasioni, dove la persona possa esprimere i propri interessi e le proprie potenzialità.

Aree di intervento sono:

- ✓ Componenti cognitive
- ✓ Autonomie
- ✓ Comportamenti - problema
- ✓ Comunicazione
- ✓ Emotività/affettività
- ✓ Psicomotricità

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.

Il PII dovrà quindi prevedere:

- i contenuti del Progetto di Vita;
- l'intervallo temporale di verifica del PII;
- i sostegni necessari;
- il tipo e le condizioni di impiego di supporti protesici e anticaduta dell'ospite;
- prevenzione e gestione dei comportamenti-problema;
- foglio di terapia e autorizzazione all'aiuto alla somministrazione (qualora l'assunzione debba avvenire necessariamente nell'orario di frequenza del Centro Diurno).

Il PII deve essere rappresentato in forma semplice e schematica affinché sia facilmente comprensibile dall'ospite / referente; deve contenere obiettivi misurabili, le tecniche e i sostegni necessari per il loro raggiungimento, le strategie e le tecniche scelte per il loro raggiungimento.

Il Programma di Intervento Individualizzato viene condiviso e approvato con l'ospite e/o il Referente e il committente nella figura dell'Assistente Sociale. In questa fase l'ospite e/o il Referente dovranno sottoscrivere le autorizzazioni e i consensi previsti per lo svolgimento delle attività.

Qualora il committente o il Referente non si attivino per valutare ed approvare la Proposta di PdV e del PII, la Coordinatrice di Struttura li inoltrerà via PEC e qualora entro 15 giorni non si riesca ad avere un confronto che porti alla loro approvazione, si riterranno approvati per silenzio assenso.

Comunque, in tutti i casi di mancata approvazione del Progetto di Vita e/o del Programma di Intervento Individualizzato, il Gestore inoltra documentazione al Committente con allegata relazione della mancata condivisione per le valutazioni di merito.

Raccolta, aggiornamento e trattamento di dati e informazioni dell'ospite

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;

- per PEC all'indirizzo: amministrazione@pec.charitasasp.it, attraverso l'apposito **modulo di Reclamo allegato** alla presente Carta dei Servizi e pubblicato presso l'Albo on-line dell'Asp, raggiungibile dal sito 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. .

Oggetti personali

Previa autorizzazione, per motivi di sicurezza, gli ospiti hanno la facoltà di portare e conservare in apposito spazio oggetti personali di piccole dimensioni, nel rispetto dei diritti e delle esigenze degli altri ospiti e dell'organizzazione dell'assistenza. La Direzione sconsiglia di lasciare somme di denaro rilevanti e/o oggetti preziosi e non risponde del loro smarrimento o furto avvenuti nei locali dell'ASP.

Costi a carico dell'ospite

Il Gestore s'impegna a informare, in modo chiaro e corretto gli utenti e i loro familiari, in merito alle prestazioni ed ai servizi assicurati, oltre che al costo totale degli stessi.

Sono a carico dell'ospite/referente:

- Retta giornaliera definita dalla committenza;
- Costi per il trasporto (se richiesto), definiti dalla Committenza.

Nel caso si presentino delle situazioni di insolvenza relative alle quote di compartecipazione da parte dell'ospite/referente il Gestore effettua il sollecito telefonico/verbale al referente (famigliare/ADS/Tutore) decorsi 10 giorni dalla data di scadenza della fattura.

Successivamente il gestore deve effettuare un sollecito scritto formale con lettera protocollata, indirizzata al famigliare/ADS/Tutore, attraverso Raccomandata con ricevuta di ritorno o PEC. Se questo non è sufficiente, nel caso in cui permanga la situazione di insolvenza, verrà attivato lo studio legale dell'ASP Charitas per il recupero del credito.

In caso di assenza, per la definizione delle tariffe e di eventuali ulteriori servizi (es.: il trasporto) si fa riferimento agli appositi e aggiornati Regolamenti dei Comuni di residenza dell'ospite (Comune di Modena e Unione Comuni del Distretto Ceramico).

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.

Il Gestore si è dotato di una propria Carta dei Valori

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 della PcD 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 di ospiti.

Il Gestore ha predisposto delle Linee Guida per prevenire e governare qualsiasi forma di abuso nei confronti dei residenti che prevede i seguenti provvedimenti:

- viene effettuata una volta all'anno l'Analisi dei fattori di rischio da parte del gruppo sicurezza del Gestore (medico competente, RLS, ASPP; RSPP, Direttore, Coordinatori);
- Videosorveglianza;
- Vista la rilevanza del tema, alle segnalazioni risponde direttamente la Direzione dell'ASP, **059/399925**, mail: **direzione@charitasasp.it**;
- Formazione specifica per il personale;
- Sostegno psicologico al personale, attraverso il supporto di una psicologa consulente dell'ASP come previsto dalla normativa vigente in tema di Accredimento dei servizi socio-sanitari;
- Analisi di Soddisfazione dell'ospite;
- attività di sorveglianza diretta con ispezioni senza preavviso;
- Individuare precocemente eventuali comportamenti non congrui da parte di operatori e/o altre persone che frequentano la struttura;
- Analisi dello stress da lavoro correlato;
- Carta dei valori del Gestore che ha l'obiettivo di promuovere azioni e strumenti per sensibilizzare e informare sul tema degli abusi alle persone in condizione di fragilità psico-fisica. Lo strumento costituisce una "carta di impegni" del Gestore verso i propri ospiti e i loro referenti e un codice valoriale per tutti gli operatori.

Validità della carta dei servizi

Il presente documento verrà revisionato in caso di modifiche normative, gestionali e organizzative, previa consultazione dei familiari/referenti (Amministratori di Sostegno/Tutori) delle persone con disabilità che frequentano il Centro.

Allegati

CSD.A: richiesta somministrazione terapia farmacologica

CSD.B: prescrizione terapia farmacologica

—