



**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
"Giorgio Gasparini" Vignola (MODENA)**

Enti Pubblici territoriali soci: Unione di Comuni Terre di Castelli e Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola, Zocca.

Allegato A alla delibera del C.d.A n. 28 del 29/10/2014

Carta dei Servizi

Centro Socio Riabilitativo Diurno per Disabili

I PORTICI

Via G. Ballestri, 235 - 41058 Vignola (MO)

Tel. 059 763605 - Fax. 059 9772758

e-mail : centroiportici@aspvignola.mo.it

Approvata originalmente dalla Assemblea dei soci con Delibera n. 9
del 20/12 /2006

Aggiornata con delibera del CdA n. 28 del 29/10/2014

Sede: Via Libertà, 823 - 41058 Vignola (MO) - Tel 059/77.05.211 Fax 059/77.05.200
C.F. e Part.IVA: 03099960365 - www.aspvignola.mo.it - info@aspvignola.mo.it - aspvignola@pec.it

indice

- pag. 3 - PRESENTAZIONE DELL'ASP
- pag. 4 - COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI
- pag. 4 - PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI
- pag. 5 - CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO
- pag. 6 - OBIETTIVI DEL SERVIZIO
- pag. 7 - LE ATTIVITA'
- pag. 9 - IL CALENDARIO
- pag. 10 - LA GIORNATA / SETTIMANA TIPO
- pag. 12 - NORME SANITARIE
 - Allontanamento e riammissione a seguito malattie
 - Gestione delle terapie farmacologiche all'interno del centro
 - Gestione dei mezzi/strumenti di contenzione
 - Alimentazione
- pag. 14 - ALTRE NORME
- pag. 15 - ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO E GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FAMILIARI
- pag. 16 - IL PERSONALE CHE OPERA NEL CENTRO
- pag. 16 - LA CUCINA / SERVIZIO PASTO
- pag. 17 - RUOLO E RESPONSABILITA' DELL'ASP
- pag. 18 - RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI
- pag. 19 - MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO
 - Dimissioni dal servizio
- pag. 19 - PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA
- pag. 20 - PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
 - Accesso ai documenti amministrativi
- pag. 20 - MODALITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

RIASSUNTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

- IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DEFINITI

PRESENTAZIONE dell’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (ASP) “Giorgio Gasparini” di Vignola

L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (in seguito abbreviato in ASP) “Giorgio Gasparini” di Vignola è un Ente Pubblico non economico che nasce dalle previsioni della legge 328/2000 (cd Legge Turco) che prevedeva la trasformazione delle IPAB in ASP.

La L.R. 2/2003 dà avvio a tale percorso nella Regione Emilia Romagna.

La Regione, con una serie di atti successivi, sia dell’Assemblea Legislativa che della Giunta, ha disciplinato il percorso per la trasformazione delle IPAB in ASP.

La nostra Azienda è stata la prima, ad essere costituita nella Regione Emilia Romagna, costituzione avvenuta con la Deliberazione Regionale n. 1815 del 18 dicembre 2006; ed ha avviato la propria attività a partire dal 01 gennaio 2007.

L’ASP “Giorgio Gasparini” è nata dalla trasformazione e fusione in un’unica organizzazione, obbligatoria ai sensi della vigente normativa regionale, delle due Istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza (IPAB) “O.P. Casa Protetta per Anziani” di Vignola, che fino al 31 dicembre 2006 ha gestito la casa protetta/RSA ed il centro diurno per anziani sito a Vignola in Via Libertà n. 871, e “Casa Protetta Francesco Roncati” di Spilamberto, che fino al 31 dicembre 2006 ha gestito la casa protetta ed il centro diurno per anziani sito a Spilamberto in Via B. Rangoni, 4.

L’Unione Terre di Castelli ed i Comuni della disciolta Comunità Montana Appennino Modena Est hanno anche deciso, per semplificare il quadro istituzionale dei soggetti pubblici erogatori di servizi socio-assistenziali presenti nel Distretto/Zona sociale di Vignola, di conferire a tale Azienda i servizi e le attività che, a partire dal 01 aprile 1997, erano stati via via affidati al Consorzio Intercomunale Servizi Sociali (Co.I.S.S.) di Vignola. Tale Consorzio è stato perciò disciolto in data 31 dicembre 2006.

Gli enti pubblici territoriali soci dell’ASP sono: L’unione Terre di Castelli e i Comuni di Castelnuovo Rangone; Castelvetro di Modena; Guiglia; Marano sul Panaro; Montese; Savignano sul Panaro; Spilamberto; Vignola e Zocca.

L’ASP ha esclusivamente compiti connessi alla gestione e al funzionamento di servizi; mentre non ha compiti regolatori, valutativi e d’indirizzo, affidati, dalla normativa regionale di riferimento, al soggetto competente, individuato nel Comitato di Distretto e alla struttura di supporto tecnico, il Nuovo Ufficio di Piano dell’Unione Terre di Castelli.

La Mission dell’ASP è la gestione e il funzionamento di servizi socio-assistenziali; socio-educativi e socio-sanitari pubblici, sia erogati in strutture residenziali, sia erogati in strutture a regime diurno. I servizi gestiti prevedono anche interventi collegati al domicilio e ai luoghi di vita delle persone. Le attività sono rivolte in favore di anziani non autosufficienti, disabili e fasce deboli della popolazione residente nel distretto sociale di Vignola. La gran parte dei servizi gestiti prevede una partecipazione alla spesa degli utenti. L’erogazione dei servizi avviene garantendosi i massimi livelli possibili di qualità dell’offerta, considerando in ciò gli standard previsti dalle normative regionali di riferimento e le buone prassi operative. La gestione dell’azienda è improntata alla ricerca di un quadro equilibrato di massima efficacia di risposta ai bisogni degli utenti e alta efficienza nell’utilizzo delle risorse pubbliche assegnate; in un contesto di assoluta trasparenza dell’attività realizzata e dei risultati ottenuti.

Il Centro Socio Riabilitativo Diurno I Portici è Autorizzato al funzionamento, per un massimo di 25 posti, ai sensi della DGR 564/2000 rilasciato dall’Unione Terre di Castelli di Vignola con determina n°236 del 22/12/2010.

Il CSRD I Portici è Accreditato Transitoriamente, ai sensi del DGR 514/09, con atto rilasciato dall’Unione Terre di Castelli; Determina n°259 del 30/12/2010 e n. 239 del 11/12/2013.

L’attività è realizzata in coerenza con il Contratto di Servizio di cui al n° 1598 del 02/11/2012 del registro dei contratti dell’Unione Terre di castelli, stipulato tra : Unione Terre di Castelli di Vignola, L’AUSL Modena Distretto di Vignola e L’Azienda Pubblica di Servizi alla Persona “Giorgio Gasparini” di Vignola per la regolamentazione del rapporto per la gestione del Servizio di Centro Socio Riabilitativo Semiresidenziale per Disabili I Portici di Vignola.

COS'E' LA "CARTA DEI SERVIZI"

Come previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27-01-94, la Carta dei Servizi (da ora abbreviata in CdS) costituisce una sorta di carta d'identità del servizio ed è fondamentalmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti in quanto attribuisce ad essi un potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

La CdS rappresenta inoltre lo strumento di riferimento, per gli utenti, i loro famigliari, la rete dei servizi socio assistenziali e socio sanitari territoriali, le organizzazioni e le associazioni del territorio; in cui si dettaglia il funzionamento del Centro Socio Riabilitativo Diurno (da ora abbreviato in CSRD) per disabili "I Portici" di Vignola.

La prima CdS è stata approvata dalla Assemblea del Co.I.S.S. con Delibera n° 9 del 20/12/2006. La presente CdS è l'aggiornamento della precedente ed è stata approvata con Delibera del CdA dell'ASP n. 28 del 29/10/2014

La Carta dei Servizi è consegnata in copia ad ogni Famiglia nel momento dell'avvio della valutazione per il possibile accesso al Servizio ed è disponibile presso il Centro.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del CSRD "I Portici" si ispira ai principi di:

Uguaglianza

Il Servizio gestito dall'ASP è erogato rispettando prioritariamente il principio dell'Uguaglianza dei Diritti degli Utenti, nessuna discriminazione verrà compiuta nell'erogazione del servizio. L'Uguaglianza è da interpretare come divieto e ripudio di ogni ingiustificata discriminazione piuttosto che uniformità nelle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali .

Imparzialità

I comportamenti nei confronti degli utenti adottati dall'ASP si ispirano ai criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'ASP assicura la regolarità e la continuità del servizio e delle attività educative-assistenziali nei termini conseguenti l'applicazione della normativa vigente i diritti e i doveri dei lavoratori.

Nell'eventualità di funzionamento irregolare e/o interruzione (es: situazioni di conflitto sindacale), nel rispetto della legislazione vigente l'ASP, in quanto gestore del Servizio si impegna ad attuare interventi e misure finalizzate ad arrecare agli utenti ed ai loro familiari il danno minore.

L'ASP si impegna a favorire la continuità nel rapporto educativo sostituendo gli operatori eventualmente assenti per malattia, nei limiti e secondo le disposizioni della normativa applicabile nell'attività della Pubblica Amministrazione.

Partecipazione

Il CSRD "I Portici" si impegna, con opportune ed adeguate iniziative, a favorire l'accoglienza degli utenti e dei loro familiari, informandoli ed orientandoli sulle offerte e sui progetti educativi che propone e sulla organizzazione e finalità delle attività. Particolare attenzione verrà prestata nella fase di ingresso e nel passaggio ad esperienze diverse.

I familiari potranno ricevere informazioni su quanto attiene la vita di comunità sia partecipando agli incontri plenari che con i singoli Educatori, sia fissando, in caso di necessità, dei colloqui straordinari individuali con gli stessi e/o con il Coordinatore Responsabile del Centro.

Nello svolgimento della propria attività ogni Educatore ha piena consapevolezza dei diritti e degli interessi degli utenti ed ha il dovere di pretendere il rispetto delle norme che regolano la vita di comunità.

Partecipazione, efficienza e trasparenza

L'attuazione della Carta dei Servizi coinvolge, in un'ampia partecipazione, istituzioni, personale educatore e OSS, familiari e utenti per favorire la realizzazione degli standard generali del servizio.

L'ASP è aperta alla collaborazione, come gestore del CSRD "I Portici" con gli Enti, Agenzie e Organizzazioni del territorio per le attività fuori dal proprio contesto che contribuiscono a fare del Servizio un'esperienza aperta alle istanze e alle iniziative del territorio; e promuove la partecipazione degli ospiti e delle proprie famiglie.

Al fine di realizzare efficacemente ogni forma di partecipazione, è favorita la semplificazione delle procedure ed una informazione completa e trasparente tramite la creazione di moduli precompilati che facilitano l'esecuzione degli adempimenti richiesti e l'informazione sulla complessiva rete dei servizi.

L'ASP fissa, nel rispetto della legge e nell'ottica di un costante accrescimento delle professionalità, le modalità di aggiornamento del personale e, quando possibile, organizza attività mirate con la collaborazione degli Enti, delle Agenzie e delle Organizzazioni del territorio.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Centro è collocato nel nucleo urbano del Comune Città di Vignola, ha iniziato la propria attività dal mese di Aprile 1988, accoglie disabili adolescenti e giovani adulti nella fascia d'età che va dalla conclusione del percorso scolastico e fino ai 30/35 anni; per un massimo di 25 utenti in compresenza. Il limite d'età per la accoglienza e la permanenza al Centro "I Portici" può essere modificato, sulla base delle progettazioni individualizzate predisposta dai servizi di valutazione (UVM – unità di valutazione multi professionale territoriale).

L'organizzazione dell'attività prevede una articolazione dell'offerta, che si collega ad attività individualizzate, attività di piccolo gruppo e attività di grande gruppo. I luoghi dell'intervento permettono contesti operativi tra i più vari (laboratori occupazionali interni; laboratorio "serra" presso l'IPSAA Spallanzani sede di Vignola; laboratori espressivi; spazio attività motorie; ecc.). Le caratteristiche degli interventi quindi permettono una diversificazione dei livelli di partecipazione e

coinvolgimento, rendendo in tal modo possibile una partecipazione personalizzata e mirata rispetto al bisogno espresso, ed ancora, organizzare l'attività prevedendo il coinvolgimento del piccolo gruppo per bisogni omogenei e/o vicini, ovvero, considerare livelli di partecipazione complementari.

A questa si aggiunge la possibilità di frequenza flessibile degli ospiti sulla base di una progettazione individualizzata. Questa può quindi essere, oltre al tempo pieno, sia a giornate alterne sia per moduli d'attività parziali nell'arco della giornata. Le attività a tempo parziale possono essere organizzate in collaborazione con altri servizi e agenzie della rete territoriale.

Per ciascun Ospite vengono predisposti "interventi socio-raibilitativi mirati e personalizzati, atti all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali, ricercando risorse e potenzialità dell'utente che consentano di mantenerne ed aumentarne le proprie capacità e la propria autonomia complessiva". L'intervento del Centro con ogni utente è guidato dal Progetto Educativo Individuale (PEI) che partendo dall'osservazione dei bisogni, delle abilità, dei problemi, individua gli obiettivi da perseguire attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili o da attivare. Per risorse si intendono le attività quotidiane, settimanali, periodiche, interne o esterne per le quali viene individuato un obiettivo generale che muta o si specifica a seconda delle persone che partecipano all'attività. L'utente stesso e la sua famiglia sono gli attori prioritari nella definizione del Progetto Individualizzato.

L'ingresso al Centro avviene su istanza individuale del disabile e della sua famiglia, conseguente alla definizione del progetto di frequenza condiviso con il Servizio Sociale Professionale (SSP) Territoriale; l'istanza assume rilievo di contratto tra l'ASP (erogatore del servizio/prestazione) e l'utente e la sua famiglia (fruitore/beneficiario del servizio/prestazione) Il progetto viene vagliato in sede di UVM distrettuale. Prestampati della domanda e l'elenco della documentazione da allegare sono a disposizione: - dell'Assistente Sociale del SSP; - presso la struttura; - presso la sede centrale dell'ASP, Area Gestione interventi Assistenziali.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Centro persegue le seguenti finalità:

- offrire interventi socio-riabilitativi mirati e personalizzati, utili allo sviluppo e/o mantenimento delle più alte autonomie possibili, sul versante personale, relazionale, ambientale e cognitivo, nella prospettiva di un miglioramento della qualità di vita;
- sostenere e supportare le famiglie, le quali vengono coinvolte nella definizione dei progetti individuali favorendo la permanenza dei ragazzi nel proprio nucleo familiare;
- favorire l'integrazione sociale degli utenti e la loro conoscenza del territorio, mediante il collegamento con enti e associazioni e l'utilizzo delle strutture e degli spazi di vita del territorio stesso nello svolgimento delle attività.

L'offerta di moduli di attività a tempo parziale intende soddisfare l'esigenze di utenti e famiglie nella

particolare e difficile fase di passaggio dal percorso scolastico ai servizi socio educativi, socio assistenziali e socio sanitari territoriali. Nella fase di ingresso e orientamento al servizio, si mettono in atto modalità d'accoglienza degli utenti che garantiscano la necessaria gradualità nell'accesso e permettano, attraverso la strutturazione di progressive fasi di contatto e avvicinamento al Centro, anche in collaborazione con i servizi sanitari e le Agenzie scolastiche territoriali, la più proficua e tranquillizzante presa in carico.

LE ATTIVITA'

Area del benessere, delle abilità motorie, e della cura della propria persona

- *igiene personale e cura della persona*
- *attività ludico motorie e di rilassamento*
- *piscina*
- *attività espressive e a libera iniziativa*

Area delle autonomie legate alla vita quotidiana del Centro

- *arredo e piccola manutenzione degli spazi di vita*
- *pulizia del cortile / giardino*
- *preparazione e riordino spazi comuni e sala da pranzo*
- *pulizie riordino collegato al servizio pasto*

Area cognitiva, culturale, manuale

- *accoglienza partecipata*
- *attività e giochi di piccolo gruppo*
- *visione di film*
- *ascolto della musica*
- *lettura del giornale*
- *segreteria*
- *controllo forniture*
- *comunicazioni*
- *diario di vita quotidiano*
- *uso del computer*

Area delle abilità relazionali e sociali

- *spesa*
- *mercato*
- *passeggiate*
- *colazione al bar*

- *consumazione pasto al self-service per piccoli gruppi*
- *commissioni e acquisti vari*
- *utilizzo degli spazi di vita del territorio*
- *attività espressive*
- *musica*
- *gite uscite*
- *partecipazione a concerti*
- *uscite serali*
- *partecipazione con stand propri a fiere e mercati*

Area occupazionale

- *laboratorio di cucina*
- *laboratorio di falegnameria*
- *laboratorio di pittura*
- *laboratorio del cuoio*
- *laboratorio creta*
- *laboratorio di lavanderia e guardaroba*
- *laboratorio informatico*
- *laboratorio ortoflorivivaistico*

Area attività espressive

- *Espressione teatrale*
- *Musica e movimento*
- *Espressivo sensoriale*
- *“Intervista - carta d'identità”*
- *Motricità*

Le attività proposte, con particolare riferimento alle attività espressive, motorie e di laboratorio occupazionale, possono prevedere la collaborazione con esperti esterni (liberi professionisti o organizzazioni) con cui si sono stipulati specifici contratti; ovvero figure di volontari, professionalmente preparati, iscritti nell'albo di volontariato singolo dell'ASP, e con i quali si sono sottoscritti specifici progetti. Analogamente, sono attive convenzioni con organizzazioni di volontariato o di promozione sociale del territorio.

Servizio Trasporto

Il Centro garantisce la gestione quotidiana di un servizio di trasporto dalle abitazioni al Centro e dal Centro alle abitazioni, sia direttamente, con il mezzo attrezzato e/o autovetture a disposizione del Centro, sia eventualmente per il tramite di convenzioni e contratti con associazioni e organizzazioni del territorio; attiva è la convenzione con AUSER Modena, nelle sue articolazioni del territorio.

Visti gli obiettivi del Centro (sviluppare e mantenere i più elevati livelli di autonomia personale, ambientale e relazionale), il servizio di trasporto sarà garantito esclusivamente per gli utenti non autonomi, o per quelle condizioni che, per collocazione territoriale, insufficienza dei servizi pubblici, impegni lavorativi dei famigliari o particolari situazioni contestuali del nucleo famigliare, non rendano percorribile un programma d'accesso in autonomia al servizio. Ove possibile, sarà richiesto ai famigliari di collaborare con la struttura per garantire l'accesso in autonomia al Centro. Durante il servizio trasporto, oltre alla figura dell'autista, è prevista la figura dell'accompagnatore, con compiti di affiancamento, supporto ed aiuto agli utenti durante l'esecuzione del servizio. Gli operatori che garantiscono l'affiancamento sono gli stessi operatori (educatori professionali e operatori socio sanitari) che sono in servizio al centro.

A seconda delle specifiche caratteristiche degli ospiti interessati dal servizio trasporto, per l'esecuzione dello stesso potranno anche essere utilizzate normali autovetture, e/o potrà non essere prevista la figura dell'accompagnatore.

Con le stesse modalità previste per il servizio di trasporto, il Centro garantisce la gestione degli spostamenti per le attività esterne previste nella programmazione dell'attività del Centro.

Opzione su progetto aggiuntivo di Centro d'Estate

La committenza territoriale ha previsto, quale progetto aggiuntivo del contratto di servizio stipulato con il soggetto gestore del Centro "I Tigli" di Savignano s.P., la Coop. Sociale Gulliver (vedasi capitolo sulla "rete dei servizi socio sanitari integrati"), la organizzazione e gestione di una esperienza denominata "Centro d'estate".

Questa esperienza prevede la possibilità di partecipazione di tutti gli utenti inseriti nei vari centri socio riabilitativi diurni per disabili del territorio; la gestione è affidata come detto alla Coop. Sociale Gulliver, ed è con la stessa che l'utente e i famigliari si rapportano per la partecipazione a questa attività aggiuntiva.

Altri elementi caratteristici del progetto sono:

- attivo per 2 settimane all'anno (indicativamente l'ultima settimana del mese di luglio e la prima settimana del mese di agosto) e si realizza presso il Centro socio riabilitativo "I Tigli" di Savignano s.P.;
- accoglie utenti provenienti da tutti i Centri socio riabilitativi diurni del territorio fino al limite di 25 posti;
- le attività sono prevalentemente esterne al centro e a carattere ludico-ricreativo;
- è garantita la presenza di due operatori del Centro "I Portici", facilitatori e a tutela della continuità assistenziale.

IL CALENDARIO

Il servizio è aperto agli utenti per 216 giorni all'anno. E' possibile, per gli utenti interessati, l'iscrizione all'attività aggiuntiva di "centro d'estate" che prevede ulteriori 10 giorni d'attività (vedasi precedente capitolo).

Sono inoltre previsti 4 giorni di programmazione utilizzati dall'Equipe degli operatori del Centro per verifica dell'attività realizzata e programmazione / pianificazione degli interventi per l'anno

successivo. Al citato calendario si sommano 8/10 giornate di attività all'anno, di interventi aggiuntivi al di fuori dell'orario d'apertura all'attività (giornate prefestive, festive e in orario serale), con il coinvolgimento degli utenti per turni d'attività, per la gestione di stand di mostra mercato dei prodotti dei laboratori nelle fiere e sagre del territorio, e per attività divulgative delle varie esperienze espressive, teatrali.

Il calendario dettagliato dell'attività annuale viene proposto in occasione dell'assemblea plenaria e ordinaria con i famigliari che si tiene nel mese di novembre; validato, viene in seguito distribuito a tutti i famigliari ed è oggetto di comunicazione ai servizi socio sanitari territoriali.

LA GIORNATA / SETTIMANA TIPO

L'organizzazione delle attività prevede, nell'ambito della sezione educativo – occupazionale, una divisione per piccoli gruppi operativi. La programmazione delle attività e la suddivisione in gruppi viene effettuata a cadenza settimanale e vede la partecipazione attiva degli utenti.

La giornata / settimana tipo - Attività socio-assistenziale e educativa - occupazionale

Orario	Attività	Organizzazione settimanale - note
7.30-9.00	Trasporto casa-centro.	Eseguito con mezzo attrezzato a disposizione del Centro; Autista dedicato. L'affiancamento è effettuato a turno dagli stessi operatori in servizio.
7.30-9.00	Il Centro è aperto all'utenza che arriva in autonomia	Sia accompagnata dai famigliari sia con utilizzo di mezzi pubblici e/o a piedi
7.30-9.30	Accoglienza partecipata, calendario, impegni della giornata	Il Lunedì questo momento si prolunga per la programmazione settimanale con la partecipazione degli utenti.
9.30-12.00	Attività programmate	Tipiche: - Lunedì – piscina; uscita - Martedì – musica e movimento; laboratorio Poesia (sperimentale); laboratori; - Mercoledì – laboratori e piccolo gruppo stand mercato di Spilamberto; - Giovedì – laboratori e piccolo gruppo stand mercato di Vignola; - Venerdì – laboratori e attività di grande gruppo: Motricità, Musica e movimento, espressivo sensoriale, Intervista, Espressione Teatrale, laboratorio Poesia.
12.00-12.30	Diario individualizzato	Per piccoli gruppi: preparazione sala da pranzo; preparazione all'uscita al self-service
12.30-13.30	Pranzo	Ogni giorno un piccolo gruppo consuma il pranzo nel vicino self-service; Utenti a

		turnazione nel ruolo di camerieri.
13.30-14.30	Riordino sala da pranzo; Pulizie e rigoverno	Piccoli gruppi a turnazione; chi non direttamente impegnato è in attività a libera scelta (giochi di piccolo gruppo, musica, film)
dalle 14.30	Trasporto centro-casa	Il Lunedì e il Giovedì
14.30-16.30	Equipe gruppo di lavoro	Il Lunedì e il Giovedì
14.30-16.30	Attività programmate	Il Martedì e il Mercoledì – laboratori; attività di medio - grande gruppo (Motricità, Musica e movimento, espressivo sensoriale, Intervista, Espressione Teatrale, Laboratori Poesia); il Venerdì – attività a libera scelta (attività espressive, balli di gruppo, giochi di piccolo gruppo, musica, film)
dalle 16.15 - 16.30	Trasporto centro-casa	Il Martedì, Mercoledì e Venerdì.

La Giornata / settimana tipo - Attività formativa occupazionale c/o “Serra”

8.00-8.45	Arrivo degli utenti in autonomia o con mezzi dell’Ente	sede della sezione “Serra” c/o IIS Spallanzani sede distaccata di Vignola
8,30-9,00	Accoglienza partecipata, calendario, impegni della giornata	Il Lunedì questo momento si prolunga per la programmazione settimanale con la partecipazione degli utenti. Alcuni utenti partecipano all’attività di piscina
9.00-11.30	Laboratorio ortoflorivivaistico	Il Martedì alcuni utenti partecipano all’attività di piscina; il Mercoledì e il Giovedì uno/due utenti si aggregano allo stand in attività ai mercati o alle attività di medio grande gruppo (, Musica movimento ecc...)
11,30-12,15	Riordino; diario individualizzato; trasporto alla sede del Centro	Gli utenti della sezione si uniscono agli utenti del Centro, le modalità del servizio pasto e utilizzo self-service sono le medesime delle altre sezioni
12,30-13.30	Pranzo	
13.30-14.30	Riordino sala da pranzo; Pulizie e rigoverno	Piccoli gruppi a turnazione; chi non direttamente impegnato è in attività a libera scelta (giochi di piccolo gruppo, musica, film)
dalle 14.30	Rientro alle abitazioni in autonomia o con mezzi dell’Ente	Il Lunedì e il Giovedì
14.30-16.30	Equipe operatori	Il Lunedì e il Giovedì

14.15-16.30	Trasporto dal Centro in Serra - Laboratorio ortoflorivivaistico	Il Martedì, il Mercoledì e il Venerdì; attività pomeridiana in Serra da collegarsi agli orari di apertura dell'IIS Spallanzani. stagionalmente il Venerdì si collega l'attività a quella delle altre sezioni del Centro
dalle 16.30	Rientro alle abitazioni in autonomia o con mezzi dell'Ente	Il Martedì, il Mercoledì e il Venerdì

N.B. per chi non può raggiungere la sede d'attività (orari mezzi pubblici o altri impedimenti organizzativi) il Centro garantisce comunque il servizio di trasporto

NORME SANITARIE

Le norme comportamentali che si riportano derivano dalle vigenti disposizioni applicate dalla Unità Operativa di "medicina di comunità" dell'Az.USL di Modena – Distretto di Vignola. Tenuto conto che i Centri diurni sono riconducibili a tutti gli effetti al concetto di comunità e tenuto conto delle caratteristiche degli ospiti, è stato valutato opportuno applicare norme che aiutino le famiglie e i Centri a collaborare su aspetti molto importanti che riguardano la salute del singolo e le responsabilità nei confronti della collettività. Ed ancora, considerano accordi e protocolli definiti con il Dipartimento cure primarie e MMG.

Allontanamento in seguito a malattie

Quando l'ospite è ammalato deve essere allontanato dalla comunità, sia per consentirgli di guarire più rapidamente che per evitare la diffusione di malattie contagiose agli altri ospiti. Gli Educatori del Centro procederanno all'allontanamento nei seguenti casi:

- **Febbre uguale o superiore a 38°**
- **Scariche liquide (più di 3 in 3 ore)**
- **Congiuntivite con occhio arrossato e secrezione**
- **Esantema non giustificabile con patologie preesistenti**
- **Tutte le situazioni in cui l'utente, indipendentemente dalla presenza dei sintomi precedenti, manifesti un evidente stato di malessere.**

Nei casi sopraindicati i genitori o chi per loro, saranno avvisati telefonicamente ed invitati a ritirare al più presto il proprio figlio. I sintomi rilevati saranno registrati in forma scritta da parte degli operatori. Alla comunicazione, se del caso, sarà allegata la scheda individuale di rilevazione del dolore, così come previsto dal protocollo adottato dal Centro, redatto in coerenza con le disposizioni delle linee guida regionali applicabili nei servizi accreditati.

Riammissione a seguito di malattie

- Per la riammissione al Centro dopo un'assenza per malattia di almeno 6 giorni continuativi è indispensabile il certificato medico. Per coerenza si ritiene che i giorni festivi vadano conteggiati solo se compresi all'interno del periodo di assenza (in pratica i giorni festivi o di chiusura del centro che precedono o seguono la malattia non vanno conteggiati).
- Anche nel caso di allontanamento disposto dal Centro, il certificato medico di riammissione è necessario solo dopo 6 giorni di assenza continuativa. In questo caso il giorno

dell'allontanamento deve essere considerato, a tutti gli effetti, come giorno di malattia.

- Per la riammissione dopo un'assenza per motivi familiari non occorrono certificazioni sanitarie purché l'assenza sia stata comunicata tempestivamente al Centro.

Gestione delle terapie farmacologiche all'interno del Centro

Al fine di consentire una corretta gestione delle **terapie farmacologiche** durante l'orario di permanenza dell'utente al Centro è necessario conoscere alcune regole che di seguito si riportano:

- **Il personale del centro non può procedere con la somministrazione dei farmaci, bensì può operare esclusivamente con azioni di controllo e monitoraggio.**
- Le azioni di controllo e monitoraggio nella assunzione di farmaci, nonché la loro conservazione al Centro presuppongono alcune specifiche azioni, tra le quali:
 - Prescrizione scritta del farmaco da parte del medico curante (non si accettano prescrizioni verbali né dal medico né dagli stessi familiari). Tale prescrizione deve riportare la durata della terapia e conserva la sua validità fino ad eventuali variazioni della tipologia, del dosaggio o della modalità di somministrazione dei farmaci. La modulistica da adottare è stata fornita ai medici direttamente dall'Azienda USL, ovvero è messa a disposizione dei genitori da parte del Centro.
 - Richiesta scritta (moduli specifici presso i Centri) da parte dei familiari di collaborazione, con azioni di controllo e monitoraggio, all'assunzione del farmaco durante l'orario di frequenza al Centro. Tale richiesta è da ripetere ogni qualvolta vi siano delle variazioni nella prescrizione.
 - Non verranno accettate dal Centro medicinali sfusi o non riconoscibili senza il loro contenitore integro.
 - Quando i medicinali prescritti si stanno esaurendo il Centro avvisa i famigliari con adeguato anticipo.
 - Prima della scadenza, ovvero, a conclusione di ciclo terapeutico, i medicinali conservati presso il Centro, saranno riconsegnati per lo smaltimento ai familiari.

E' necessario che le famiglie e/o chi si occupa di terapie farmacologiche al di fuori del centro avvertano gli operatori in merito agli interventi in essere e alle eventuali variazioni degli stessi. Tale informazione è opportuna, se non anche necessaria, nella eventualità di accessi al Pronto Soccorso, garantendo così i possibili adeguati interventi in continuità assistenziale; e/o nella circostanza di necessarie azioni di monitoraggio sui possibili effetti collaterali che gli interventi in essere potrebbero provocare.

Gestione dei mezzi/strumenti di contenzione

Nel caso che utenti debbano utilizzare strumenti e mezzi di contenzione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: cintura pelvica, tavolino per carrozzina, cintura per carrozzina, sponde al letto nel caso di riposo pomeridiano, psicofarmaci, ecc.), durante l'orario di permanenza al Centro, è necessario adottare le linee guida disposte dall'Az.USL, che in sintesi prevedono:

- prescrizione sanitaria frutto di una valutazione multidimensionale;
- predisposizione di apposita scheda prescrittiva indicante, modalità d'applicazione, strumenti/mezzi da utilizzare, monitoraggio previsto, durata dell'intervento;
- richiesta d'utilizzo con collegata informativa e autorizzazione di specie, sottoscritta dai/dal utente

e/o famigliari/e.

Per la gestione della somministrazione farmaci e della contenzione durante gli orari di frequenza al Centro, dando luogo ad una effettiva valutazione multidimensionale del caso, risulta opportuno un confronto diretto tra operatori del Centro, MMG e se del caso altri specialisti, famiglia e se del caso l'utente, per definire e condividere le azioni di specie previste e da programmare, in tale occasione sarà possibile compilare la modulistica d'uso prevista.

Sarà cura del coordinatore del centro fissare l'eventuale appuntamento con il MMG, o altri specialisti, sentendo le disponibilità degli interessati.

Alimentazione

- Qualora un ospite del Centro necessiti di **dieta speciale** per allergie o intolleranze alimentari, malattia celiaca, diabete o altro, occorre presentare la prescrizione a cura del medico curante o del centro dietologico che indichi il tipo di alimentazione, le quantità e la durata. Ogni qual volta si modifichino le condizioni che la hanno determinato la “**dieta speciale**”, o il programma alimentare prescritto, sarà necessario produrre nuova prescrizione sanitaria. E' responsabilità dei famigliari aggiornare il Centro su ogni variazione del regime alimentare, trasmettendo allo stesso la relativa documentazione.
- Può essere fornita senza bisogno del certificato medico, la dieta “in bianco” per una durata non superiore ai 3 giorni.
- I menù particolari, richiesti per motivi religiosi, etici o filosofici devono essere richiesti per iscritto e concordati con i Responsabili dei Centri senza la presentazione del certificato medico

Quanto descritto nella presente parte “norme sanitarie”, potrà subire modifiche e/o integrazioni, sulla base di diverse e nuove normative applicabili, ovvero procedure adottate dai servizi sanitari territoriali. Il Centro, per la gestione delle proprie attività e dei vari momenti di vita degli utenti, si collega alle indicazioni e alle procedure indicate dai servizi sanitari territoriali e/o dalle disposizioni specifiche in materia adottate dalla normativa o da circolari regionali. Sarà cura del coordinatore del servizio informare tempestivamente gli utenti e le loro famiglie sulle eventuali modifiche che dovessero intervenire.

ALTRE NORME

Il servizio non è responsabile degli oggetti d'oro o capi di valore indossati dagli utenti ed eventualmente smarriti.

I familiari non possono distribuire all'interno del Servizio dolci, snack o qualsiasi altro cibo, né al proprio figlio/a né ad alcuno dei compagni.

Si ricorda che in occasione di feste all'interno di comunità, gli alimenti (torte o altri dolci) che vengono assunti dagli utenti dovranno rientrare nel piano di autocontrollo secondo il DL 155 / 97. Di conseguenza dovranno essere prodotti confezionati a lunga conservazione o, se freschi, consegnati direttamente presso il servizio dalla pasticceria o forno o dai familiari purché accompagnati dallo scontrino. Le torte, come prescritto dall'A.U.S.L.. devono essere preparate con ingredienti semplici, facilmente digeribili, con caratteristiche tali da non trasformarsi in veicolo di potenziali tossinfezioni alimentari.

Ausili di uso corrente: Il Centro I Portici non dispone di ausili per la mobilità di uso comune, in quanto tutti i presidi per la mobilità (carrozzelle, deambulatori, quadripoli, Sollevatori ecc) previsti negli elenchi 1 e 2 del Nomenclatore Tariffario, vengono prescritti agli ospiti invalidi ai sensi del DM 332/99 per un utilizzo personale, e sono erogati dal Distretto sanitario solo su prescrizione specialistica personalizzata.

Pertanto in caso di necessità di utilizzo di determinati ausili, questi devono essere forniti direttamente dalla famiglia.

ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO E GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FAMILIARI

Le famiglie vengono convocate in seduta plenaria per la presentazione della programmazione annuale del Centro, indicativamente nel mese di novembre di ogni anno; in questa sede sono presenti gli educatori del Centro, il Coordinatore ed il Referente dell'Area Gestione Interventi Assistenziali dell'ASP. Vengono poi organizzati almeno due colloqui individuali per la presentazione e la verifica del progetto individuale del singolo ospite; in queste occasioni sono presenti l'educatori referente per la famiglia ed il Coordinatore.

Oltre a questi incontri ordinari, la famiglia o il Centro stesso possono richiedere ulteriori incontri individuali o rivolti anche a tutti i familiari.

Un ulteriore incontro, così come previsto dal "Regolamento per la destinazione degli incassi dei Laboratori protetti" avviene annualmente, indicativamente nel periodo di aprile/maggio, ed ha la finalità di illustrare e rendicontare ai familiari l'attività realizzata nei laboratori, compreso in ciò gli incassi derivanti dall'attività di commercializzazione. L'assemblea si esprime anche sulla destinazione dei ricavi, in quanto l'obiettivo dei laboratori non è la produzione di utili.

Durante gli incontri di verifica e presentazione del progetto individuale e in occasione della presentazione della programmazione annuale, le famiglie vengono informate sugli educatori/OSS referenti di ogni singolo progetto individuale. Gli educatori/OSS referenti dei PEI e della famiglia, durante l'intero anno, avranno il compito di aggiornare costantemente la cartella individuale dell'utente ed essere primo punto di riferimento per la famiglia stessa.

Nello svolgimento della giornata e delle relative attività l'ospite viene affiancato dai diversi educatori/OSS che conducono e/o svolgono l'attività, come previsto dalla programmazione settimanale e dalla suddivisione dei diversi compiti affidati agli educatori/OSS.

Qualora la famiglia ne senta la necessità può richiedere colloqui solo con il Coordinatore e può rivolgersi direttamente al Referente Area Gestione Interventi Assistenziali o al Direttore dell'ASP.

La vita quotidiana del Centro viene organizzata attraverso la compilazione della programmazione settimanale in cui vengono inserite, giorno per giorno, le attività previste con i nomi degli ospiti partecipanti e degli educatori/OSS che condurranno l'attività stessa.

La programmazione settimanale viene discussa, così come altri aspetti organizzativi ed educativi relativi a ciascun ospite, durante la riunione di equipe settimanale che vede riuniti tutti gli educatori/OSS del Centro ed il Coordinatore. Gli utenti del Centro vengono coinvolti nella compilazione della programmazione settimanale e nelle possibili scelte e opzioni d'attività.

L'organizzazione del personale prevede che a ciascun educatore/OSS venga assegnato per ogni giorno un turno di lavoro, con un orario di arrivo e di uscita dal servizio.

Il Coordinatore è presente presso il Centro in base ad un orario settimanale che viene formulato sulla base dei diversi impegni programmati e di cui viene data informazione al Centro in modo preventivo, affinché possa essere rintracciato anche se non presente presso il Centro stesso.

IL PERSONALE CHE OPERA NEL CENTRO

Il personale in servizio presso il Centro è in possesso del titolo di studio di Educatore Professionale, o della qualifica professionale di OSS (operatore socio sanitario). Per tutti gli operatori è prevista una formazione continua sulle diverse tematiche attinenti il proprio ruolo. La loro preparazione formativa consente margini di autonomia e una consistente capacità elaborativa sia in riferimento alla lettura del bisogno degli utenti accolti, sia in riferimento al sistema di relazioni che attorno a queste persone ruota, sia in riferimento alla gestione di alcune aree della vita del Centro.

E' presente la figura del coordinatore responsabile, con il titolo di Educatore Professionale coordinatore.

E' presente con interventi programmati il Responsabile di Area, laureato in pedagogia ad indirizzo psicologico, che garantisce interventi di consulenza pedagogica alla gestione e programmazione delle attività.

Tutto il personale, pur con diverse funzioni, è comunque responsabile e partecipa del progetto complessivo del servizio e collabora alla definizione del progetto educativo individualizzato.

E' inoltre presente, per il servizio di trasporto e piccole manutenzioni, un Autista/manutentore dipendente dell'ASP.

L'accompagnamento durante il trasporto viene effettuato dagli educatori professionali e/o dagli OSS in servizio secondo i turni d'attività programmati.

LA CUCINA / SERVIZIO PASTO

Il pasto è un nodo cruciale e di rilevante significato. Il programma d'attività prevede la fornitura del pasto in multiporzioni, da centro di produzione esterno, e successivo porzionamento interno al Centro. Il punto di porzionamento è in possesso di specifica autorizzazione sanitaria.

Il menù proposto è organizzato su quattro settimane a rotazione e si modifica inoltre stagionalmente, considerando gli alimenti tipici e indicati nei diversi periodi. Il fornitore esterno, organizza la fornitura sulla base menù settimanali/stagionali secondo le buone prassi previste dal Servizio igiene degli alimenti e nutrizione dell'Az.USL di Modena, per il servizio di specie interessato.

Per un giorno alla settimana, tutti gli utenti, sulla base di turni programmati e suddivisi per piccoli gruppi (5/7), accompagnati da due educatori/OSS, consumano il pasto nel ristorante a self-service vicino alla sede del Centro. L'intervento rappresenta un'ulteriore occasione per sperimentarsi in esperienze collegate all'acquisizione/mantenimento di più evolute autonomie personali, ambientali e relazionali, oltre che di aperture all'esterno e di socializzazione.

La cucina del Centro opera invece come laboratorio occupazionale per la produzione di confetture e marmellate, con il coinvolgimento degli utenti organizzati in turni d'attività programmata. Il laboratorio è in possesso di specifica autorizzazione sanitaria ed è attivo il sistema di autocontrollo HACCP (DL 155 / 97).

Dietro presentazione di certificato medico, è possibile ottenere variazioni al menù in caso di problemi particolari (intolleranze, allergie ecc.), secondo le modalità riportate nel capitolo – NORME SANITARIE – *alimentazione* .

RUOLO E RESPONSABILITA' DEL ASP

L'ASP, attraverso il proprio personale (Responsabile d'Area, Coordinatore, Educatori, OSS e Autista) e per il tramite di appositi contratti e convenzioni con fornitori di servizi esterni, gestisce il Servizio nell'ambito delle responsabilità definite dai contenuti della Direttiva di Giunta Regionale 564/2000 (requisiti strutturali e organizzativo funzionali per il funzionamento delle strutture socio assistenziali); nonché il disposto del Contratto di Servizio di cui alle DD.GG.RR. 514/09 e 519/11 sottoscritto con la committenza sociale e sanitaria territoriale.

Il Centro è un servizio afferente all'Area Gestione Interventi Assistenziali dell'ASP il cui responsabile risponde al Direttore in ragione dei risultati dell'attività realizzata.

Il Direttore, il Responsabile Area Gestione Interventi Assistenziali il Coordinatore responsabile del Centro e gli operatori tutti, ognuno in ragione del proprio ruolo, dei propri compiti, e della propria responsabilità, sono tenuti a rispondere coerentemente alle linee d'indirizzo e programmazione, nonché alle verifiche dettate dal Consiglio di Amministrazione nominato dall'Assemblea dei soci dell'ASP.

Il Coordinatore responsabile, in collaborazione con gli Educatori, si occupa di organizzare la vita del Centro, le attività quotidiane di cura ed igiene degli ospiti, il pranzo e le attività educative che si svolgono nell'arco della giornata e dell'anno. Nell'espletamento di queste funzioni gestisce l'organizzazione del personale e ne coordina il lavoro per garantire una adeguata risposta agli utenti.

Ed ancora si occupa di verificare la possibilità di attivare risorse del territorio per lo svolgimento di attività specifiche rivolte agli utenti, e più in generale occupa un ruolo di regia nel collegamento Centro – Ente – Territorio, per garantire il buon funzionamento del Centro e la sua integrazione nella più generale rete dei servizi.

L'equipe, formata dal Coordinatore Responsabile, dagli Educatori e dagli OSS, formula i progetti educativi individuali che vengono successivamente discussi con le famiglie; realizza il monitoraggio dell'attività e i successivi momenti di verifica.

Il Centro mantiene e sviluppa i rapporti con le famiglie degli ospiti con l'obiettivo generale di condividere i progetti attivati, rivolti in particolare ad ogni singolo utente. Vengono quindi organizzate riunioni plenarie per la presentazione della programmazione educativa annuale; ed incontri con la singola famiglia per la discussione e la verifica del progetto o di alcuni aspetti specifici relativi all'utente. La Assistente Sociale responsabile del caso si relaziona con il Centro sull'andamento del progetto; Il Centro informa tempestivamente l'AS in caso di modifiche significative riferite all'intervento individuale dell'utente.

L'Area Gestione Interventi Assistenziali, attraverso il suo Responsabile, rappresenta il riferimento

principale per il Coordinatore Responsabile e l'Equipe del Centro. Il Coordinatore e le equipe del Centro assicurano l'adozione di sistemi e modalità di gestione dell'ingresso e dell'accoglienza dell'utente nel Centro in grado di rispondere ai bisogni ed alle condizioni del soggetto e alle esigenze di funzionalità del Servizio.

L'Area Servizi Amministrativi dell' ASP, e i service attivati con l'Unione Terre di Castelli per i servizi di "gestione economica del personale" e "servizi finanziari e di ragioneria", hanno compiti operativi di supporto all'erogazione del servizio, e incidono sull'operatività del Centro (servizio personale, acquisti, contratti, coperture assicurative, partecipazione alla spesa degli utenti, contabilità, ecc.) garantendo il buon funzionamento dello stesso e l'adeguata risposta agli utenti.

RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI

Gli enti pubblici territoriali hanno costituito l'ASP "Giorgio Gasparini" quale gestore pubblico di servizi rivolti ai cittadini Anziani non autosufficienti, Disabili e anziani o adulti in condizioni di fragilità e disagio sociale. L'ASP, quale soggetto pubblico, si pone nella rete dei servizi territoriali come struttura di riferimento dei servizi preposti alla valutazione del bisogno e la definizione dei progetti di vita e di cura delle persone. In tale ambito opera il Servizio Sociale Professionale territoriale e la rete degli sportelli sociali collocati presso le sedi di tutti i comuni del distretto di Vignola. La gestione di tale rete è stata conferita all'Unione Terre di Castelli e al Comune di Montese. La struttura Welfare Locale dell'Unione Terre di Castelli, nel cui ambito si colloca il Nuovo Ufficio di Piano, è l'organismo di supporto al soggetto competente per la governance delle politiche sociali e socio sanitarie territoriali, rappresentato dal Comitato di Distretto (composto dai Sindaci del Distretto di Vignola e dal Direttore del Distretto Sanitario dell'Azienda ASL di Modena). L'Assistente Sociale è individuata quale figura professionale cardine nella definizione e condivisione del progetto di Vita e Cura complessivo degli utenti. Ogni utente frequentante il Centro I Portici ha un' Assistente Sociale di riferimento con compiti di responsabile complessiva del caso.

La rete dei servizi socio sanitari integrati operanti nell'area della disabilità comprende, oltre al Centro "I Portici" di Vignola, altri Centri Socio Riabilitativi Diurni, e tra questi, il Centro "I Tigli" di Savignano s.P. e il Centro "Le Querce" di Castelnuovo Rangone, sono gestiti dal soggetto accreditato Coop. Sociale Gulliver di Modena, che ha la responsabilità unitaria della gestione di dette strutture.

La rete dei servizi per la disabilità si completa inoltre con il SIL (Servizio Inserimento Lavorativo), con il Laboratorio Occupazionale di preparazione al lavoro " Caspita" direttamente gestiti dall' ASP; e con il Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale e socio educativo. Il SAD socio educativo (SED – servizio educativo domiciliare) è gestito, per tutto il territorio distrettuale, dalla Coop. sociale Gulliver di Modena. Il SAD socio assistenziale, è gestito: dall'ASP, per i cittadini residenti nei Comuni di Guoglia, Montese e Zocca; dalla Coop. Domus Assistenza di Modena, per i cittadini residenti nei Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Marano sul Panaro, Savignano sul Panaro, Spilamberto e Vignola.

Infine, per quanto relativo alla rete dei servizi per la disabilità “residenziali”, si segnala che la struttura di riferimento per il territorio distrettuale è il Centro socio riabilitativo residenziale “Il Melograno” di Montese; a cui si aggiungono altre strutture fuori territorio convenzionate con il Distretto Sanitario di Vignola e il Nuovo Ufficio di Piano, e tra queste l’Istituto Charitas di Modena e la Coop. Sociale “Zora” di Scandiano (RE).

MODALITA' D'ACCESSO AL SERVIZIO

L’accesso al CSRD I Portici, come a tutti gli altri servizi gestiti dall’ASP, non può avvenire con modalità diretta da parte dei cittadini; tutti gli accessi presuppongono una presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale territoriale, a cui si accede dalla rete degli Sportelli Sociali presenti in ogni Comune del territorio; ovvero, per i casi in uscita dal percorso scolastico, su segnalazione al Servizio Sociale Professionale da parte del servizio sanitario di riferimento, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell’Adolescenza.

La valutazione per l’ammissione al servizio, viene effettuata dai competenti servizi sociali che definiscono il “Progetto di vita e di cure” come previsto dalla DGR 1230/08 in collaborazione con l’UVM. (Unità di Valutazione Multidisciplinare)

L’UVM, unitamente al Soggetto Gestore, valuterà l’utente di norma prima dell’ingresso nel servizio, utilizzando la scheda approvata dalla Determina del Direttore generale Sanità e Politiche sociali del 2 marzo 2010, n.2023 integrata con la valutazione dei bisogni infermieristici e riabilitativi dell’ospite. Compete al Nuovo Ufficio di Piano della struttura Welfare Locale dell’Unione Terre di Castelli (committenza socio sanitaria del centro) la gestione dell’eventuale lista d’attesa per l’accesso al servizio.

L’ammissione al servizio viene formalizzata dalla committenza, e confermata dalla sottoscrizione, da parte della famiglia, della richiesta d’accesso al centro e collegato impegno al pagamento di quanto determinato dal “Regolamento per la partecipazione alla spesa degli utenti dei Centri socio riabilitativi diurni per disabili”.

Dimissioni dal servizio

Le dimissioni dal servizio possono avvenire a seguito: di istanza presentata dall’utente e/o i suoi familiari; modificazioni delle condizioni personali e/o del progetto di vita e di cura, vagliate in sede di UVM distrettuale, su istanza del Responsabile del caso e/o dei referenti sanitari dell’utente e/o del responsabile ASP del Centro; di gravi e ripetute violazioni di quanto disposto nella parte “norme sanitarie” del presente CdS, sempre vagliate dal UVM distrettuale.

PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DELL’UTENTE E DELLA FAMIGLIA

La frequenza al Centro comporta una quota di partecipazione da parte degli utenti e delle loro famiglie, determinata sulla base del “Regolamento per la partecipazione alla spesa degli utenti dei centri socio riabilitativi semiresidenziali”, approvato dalla Assemblea del Co.I.S.S. (allegato C della Delibera n. 5 del 28/04/2006 dell’Assemblea dei Soci), tuttora in corso di validità, e ispirato a criteri di equità, proporzionalità e capacità contributiva.

Il “Regolamento” in parola è distribuito agli utenti e alle famiglie nella fase di valutazione per d’accesso al servizio; è disponibile presso la struttura; può essere richiesto all’ufficio amministrativo o all’Area Gestione Interventi Assistenziali dell’ASP; nonché è a disposizione delle Assistenti Sociali del Servizio Sociale Professionale.

L’ ASP informa per iscritto tutti gli utenti delle strutture diurne delle variazioni tariffarie che interverranno, di anno in anno, sulla quota di partecipazione alla spesa.

Gli utenti e loro famiglie possono accedere ad esenzioni parziali o totali dalla partecipazione alla spesa a seguito di: - presentazione della documentazione prevista dal "Regolamento"; - proposta e relazione dell'Assistente Sociale competente per Comune di residenza indirizzata alla Commissione ISEE territoriale.

Il Coordinatore del Centro o l'ASP informano per iscritto gli utenti e i loro famigliari per ogni variazione che interviene sulla modifica delle quote di partecipazione alla spesa o variazioni che intervengano nel regolamento di specie applicabile.

PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

In ottemperanza al DLgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali e le informazioni acquisiti, siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le cautele previste dal medesimo Decreto Legislativo, rispettando i presupposti di legittimità, seguendo principi di correttezza, di trasparenza, di tutela della dignità e della riservatezza.

In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP e il personale si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Ai sensi dell'art. 73 del Codice le finalità socio-sanitarie sono da intendersi di rilevante interesse pubblico; il trattamento di dati sensibili e dei dati giudiziari si ritiene autorizzato ai sensi degli artt. 20 e 21 del Codice medesimo.

Accesso ai documenti amministrativi:

Le richieste di accesso agli atti sono trattate, ai sensi della Legge 7 agosto 1990 nr. 241, in relazione all'oggetto ed in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali. Si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato.

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico dell'utente, secondo quanto specificato nelle delibere del Consiglio di Amministrazione, consultabili presso la Direzione dell'ASP.

MODALITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

La materia è regolamentata da apposito atto gestionale del responsabile d'area; tale regolamento andrà a decadere una volta approvato un unitario regolamento aziendale.

La disciplina di presentazione, accoglimento e definizione del reclamo avverso atti, comportamenti o situazioni non in linea con i principi e le finalità della presente Carta dei Servizi, prevede che:

- sia istituito un "registro delle segnalazioni e dei reclami" riguardante tutti i servizi afferenti all'Area Gestione Interventi Assistenziali;
- ogni segnalazione o reclamo formalizzato, cioè sottoscritto, e trasmesso all'ASP, nelle forme più varie ed estensive, viene protocollato e inoltrato per competenza al Responsabile dell'Area, che è anche il responsabile del servizio;
- ogni segnalazione o reclamo informale, raccolto da ogni qual si voglia dipendente ASP dell'Area, è oggetto di informazione al Coordinatore e/o RAA del servizio; questi provvede alla registrazione su apposita modulistica ad uso interno e alla trasmissione al Responsabile d'Area;
- il Responsabile dell'Area provvede alla registrazione delle segnalazioni e dei reclami nell'apposito "registro"; lo stesso provvede alla risposta entro 30 giorni, per la segnalazione e/o reclamo formale, informando, se del caso, sugli interventi pianificati ed attuati; ovvero, ad adottare tutte le misure più adeguate ed opportune, nel caso della segnalazione e/o reclamo informale; gli esiti delle segnalazioni e dei reclami sono registrati nel richiamato registro;
- il Responsabile d'Area provvede, alle trasmissioni di competenza (Direttore, Presidente CdA, altri Responsabili d'Area), nel caso che la segnalazione e/o il reclamo coinvolga servizi di altre Aree dell'ASP, o elementi organizzativi e gestionali riguardanti la complessiva attività dell'ASP;

- i Coordinatori e/o RAA dei servizi collaborano con il Responsabile d'Area per realizzare le opportune istruttorie in ordine la segnalazione pervenuta, nonché attuano, qualora si renda necessario, quanto disposto per rimuovere la causa del reclamo;
- la struttura della gestione delle segnalazioni e dei reclami definita nell'atto gestionale del Responsabile dell'Area, pone in capo allo stesso la responsabilità d'esito delle procedure di gestione; altri responsabili, in ragione di specifici compiti d'istituto, sono i coordinatori e/o RAA dei servizi, e il referente dell'ufficio protocollo (ai sensi dell'art. 4 della legge n. 241/1990).

Le segnalazioni ed i reclami scritti possono essere trasmessi: ai Coordinatori, oppure al Responsabile dell'Area Gestione Interventi Assistenziali dell'ASP, ovvero al Direttore e/o al Presidente dell'ASP, sia in forma diretta (lettera, fax, e-mail), sia tramite consegna allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASP o spedizione postale. Le segnalazioni possono essere anche consegnate direttamente al personale (Educatore, Coordinatore, OSS, RAA) in busta chiusa, o utilizzando gli appositi contenitori predisposti, ovvero l'ordinaria "cassetta della posta", collocati presso le sedi centrali e decentrate dei servizi.

Se la risposta al reclamo non è di competenza dell'ASP e/o per la risoluzione dell'evento di specie non interviene la sola ASP, saranno fornite al reclamante indicazioni circa il corretto destinatario, si inoltrerà per competenza la segnalazione, e verranno garantite le opportune collaborazioni per individuare, se del caso, le soluzioni ottimali attuabili.

In caso di segnalazioni o reclami verbali relativi alla quotidianità operativa con l'utente, il familiare, o la persona interessata, può rivolgersi agli Educatori / OSS o chiedere agli stessi di essere contattato dal Coordinatore e/o RAA del servizio. Sarà cura degli operatori stessi andare a registrare le segnalazioni dell'utente o familiare sulle specifiche schede contenute in cartella o nelle "consegne" in funzione del tipo di segnalazione. Il Coordinatore e/o RAA, a seconda del caso, provvedono ad informare il Responsabile d'area con la specifica modulistica interna.

In ogni caso questa procedura non esclude che i famigliari possano rivolgersi direttamente al Responsabile di Area, ovvero al Direttore o al Presidente dell'ASP per eventuali segnalazioni, reclami e/o richiesta di confronto.

Riferimenti utili

Ruolo	Nominativo	Telefono	FAX	e-mail
Coordinatore	Enzo Fazioli	059 763605	059 9772758	fazioli.e@aspvignola.mo.it
Responsabile di Area	Tiziano Rilei	059 7705260	059 7705200	rilei.t@aspvignola.mo.it
Direttore	Teresa Giovanardi	059 7705253	059 7705200	giovanardi.t@aspvignola.mo.it
Presidente CdA	Marco Franchini	059 7705254	059 7705200	presidente@aspvignola.mo.it

RIASSUNTO DELLA CARTA DEI SERVIZI CENTRO SOCIO RIABILITATIVO “I PORTICI” DI VIGNOLA

Aggiornamento con delibera del C.d.A. dell'ASP “Giorgio Gasparini” di Vignola n. 28 del 29/10/2014

IMPEGNI ASSUNTI E STANDARD DEFINITI

Di seguito sono indicati gli standard qualitativi estrapolati dalla Carta dei Servizi, con il dettaglio dei tempi di verifica, delle frequenze e delle misure di qualità.

Successivamente sono descritti gli Strumenti e gli Organismi di controllo preposti alla verifica degli impegni dettagliati.

Rapporto numerico → quotidianamente

Il Centro opera garantendo un rapporto Operatori (Educatori professionali e Operatori Socio Sanitari) e Utenti, coerente con quanto previsto dalla normativa di riferimento in materia di accreditamento dei Servizi, la DGR 514/2009.

Pertanto, la determinazione del numero di personale presente, si collega alla **Valutazione Individuale degli Utenti frequentanti** effettuata dalla Unità di Valutazione Multidisciplinare, (UVM) sulla base dei bisogni espressi e dello strumento di valutazione predisposto dalla Regione Emilia Romagna.

Giorni di apertura agli utenti → 216 giorni all'anno (a cui si sommano 4 giorni di verifica e programmazione annuale degli operatori)
→ dal lunedì al venerdì
→ da gennaio a dicembre con chiusure indicativamente programmate nel mese di agosto, e in coincidenza con le festività natalizie e nel periodo primaverile

Annualmente è stilato dal Centro il programma con i giorni di apertura e di chiusura del servizio. Il programma è consegnato ai famigliari in sede di riunione di Programmazione. In caso di chiusura del servizio per sciopero sono applicate le indicazioni alla voce "continuità".

Orari di apertura all'utenza del centro → Dalle 7.30 alle 14.30 il Lunedì e il Giovedì
→ Dalle 7.30 alle 16.30 il Martedì, Mercoledì e Venerdì.
→ Possibili frequenze a tempo parziale sono definite in sede di UVM sulla base del progetto individualizzato e considerando le esigenze delle famiglie.

Orari del servizio di trasporto dalle abitazioni al Centro e dal Centro alle abitazioni → Dalle 7.30 alle 9.00 dal Lunedì al Venerdì
→ Dalle 14.15/14.30 alle 15.30/16.30 il Lunedì e il Giovedì
→ Dalle 16.15/16.30 alle 17.30/18.00 il Martedì, Mercoledì e Venerdì.

Elaborazione del PEI → annuale

Per ogni utente gli Educatori del Centro, con la supervisione del Coordinatore, il contributo di eventuali specialisti esterni ed il coinvolgimento della famiglia elaborano annualmente un PEI secondo schemi definiti dal Centro.

Programmazione delle attività → Annuale

Il Centro elabora la programmazione delle attività annualmente e la illustra ai familiari in occasione dell'assemblea plenaria.

Incontri individuali con le famiglie → Almeno 2 all'anno programmati di cui uno di presentazione dei PEI ed uno di verifica circa l'andamento dello stesso.
→ A richiesta dei familiari e/o su richiesta del Centro - al bisogno

Gli educatori redigono verbale dell'incontro utilizzando le specifiche schede in uso al Centro e conservate nella cartella personale dell'utente.

Incontri plenari → Almeno uno all'anno

Il coordinatore redige specifico verbale e lo conserva nella documentazione del Centro.

Ingresso al centro → Raccolta strutturata delle informazioni

La raccolta delle informazioni avviene secondo alcuni schemi definiti da parte dell'Area Gestione Interventi Assistenziali dell'ASP ed in uso presso il Centro. Gli schemi richiamati fanno parte della documentazione informativa consegnata ai famigliari nella fase di accesso al Centro.

Gestione della privacy → Informativa sul trattamento dei dati personali e sensibili consegnata ai famigliari nella fase di accesso al Centro

Copia dell'informativa consegnata è conservata al Centro.

Gestione della terapia farmacologica → Richiesta autorizzazione scritta dei familiari per il controllo monitoraggio alla assunzione dei farmaci sulla base dello schema di prescrizione redatto dal MMG.

Controllo e monitoraggio della assunzione dei farmaci → Richiesto aggiornamento della prescrizione ad ogni variazione di tipologia, dosaggio e modalità di somministrazione del farmaco
→ Sulla base delle prescrizioni mediche, è registrata individualmente l'avvenuta assunzione

L'attività avviene in conformità alle prescrizioni della decisione n° 17/DS del 24/03/2004 dell'Azienda USL di Modena "determinazione in ordine all'assunzione di farmaci per via orale da parte di ospiti di centri diurni, comunità alloggio, appartamenti protetti"; nonché delle eventuali successive modifiche e indicazioni pervenute dal servizio distrettuale del Dipartimento Cure Primarie dell'AUSL.

Gestione nell'utilizzo di strumenti di contenzione → Richiesta autorizzazione scritta dei familiari per l'utilizzo strumenti di contenzione in coerenza con la specifica prescrizione sanitaria.
→ Collaborazione con le figure sanitarie per la valutazione multidimensionale dell'intervento e la compilazione della scheda di prescrizione.
→ Richiesto aggiornamento ad ogni variazione dell'intervento e verifiche programmate
→ Sulla base delle prescrizioni sanitarie si registrano gli esiti delle azioni di monitoraggio programmate.

Allontanamento dell'utente dalla comunità → Utilizzo di modalità scritte di segnalazione dell'allontanamento
→ Prestampati che favoriscano la comunicazione con il Medico di Medicina Generale e i familiari – vedi capitolo "Norme sanitarie"
→ Utilizzo degli strumenti previsti dal protocollo

“evitare il dolore inutile” (rilevazione e monitoraggio del dolore)

Riammissione dell'utente dalla comunità → Certificazione medica
→ Comunicazione informale
– vedi capitolo “Norme sanitarie” - riammissione

Registrazione delle attività svolte al Centro → Sul Planning settimanale
→ Sul Diario di vita giornalmente

Aggiornamento della cartella dell'Utente → Ad ogni verifica programmata, o realizzata al bisogno, sia in Equipe sia con specialisti
→ Alla definizione del PEI e ogni altro successivo aggiornamento
→ Ad ogni incontro programmato, o realizzato al bisogno, con le famiglie

Almeno mensilmente per ogni Utente gli Educatori registrano sulle apposite schede presenti in cartella (Progetto individuale – aggiornamenti – verifiche; Incontri con la famiglia; Diario – osservazioni) le informazioni salienti ed importanti per testimoniare la vita all'interno della comunità, nonché l'andamento dell'attività programmata e realizzata.

Educatore/OSS di riferimento → Annualmente verifica dell'assegnazione

Annualmente si verificano le assegnazioni per utente dell'Educatore/OSS referente di progetto, con relativa conferma o riassegnazione dei casi. Formalizzazione dell'intervento. Vedasi anche il capitolo “organizzazione del centro e gestione dei rapporti con i familiari”.

Diete speciali → Disponibilità nel 100% dei casi a personalizzare la dieta a fronte di prescrizione medica

Dieta in bianco → Disponibilità nel 100% dei casi a somministrare dieta in bianco a seguito di comunicazione dei familiari per un massimo di 3 giorni senza prescrizione medica

Menù particolari richiesti per motivi religiosi etici o filosofici → Disponibilità nel 100% dei casi a personalizzare la dieta a fronte di comunicazione scritta da parte dei familiari

Verifica del rispetto delle norme per l'HACCP → Quotidianamente
→ Secondo programma

Quotidianamente gli Educatori/OSS verificano: - il rispetto delle temperature dei pasti conferiti da fornitore esterno; - le temperature di conservazione degli alimenti.

A cadenza determinata dalla pianificazione interventi segnalata sul manuale HACCP gli Educatori/OSS verificano: - date scadenze dei prodotti conservati; - date scadenze dei prodotti a magazzino; - corretto funzionamento elettrodomestici e attrezzature; - interventi di manutenzione; ecc..

Quanto riportato considerando le prescrizioni del manuale HACCP e degli obblighi legislativi. Vengono segnalate le non conformità e registrate le azioni correttive adottate.

Aiuto all'assunzione del pasto → Tutti gli utenti che hanno la necessità vengono aiutati durante la somministrazione del pasto senza prevedere tempi di attesa.

Varietà dell'offerta sulla base del menù formulato da un dietista → La composizione del menù varia settimanalmente e stagionalmente.

I menù settimanali/stagionali adottati dal fornitore del Centro, sono stati valutati e approvati dal Servizio igiene degli alimenti e nutrizione dell'Az.USL di Modena. Il fornitore del Centro provvede a richiedere nuova approvazione in occasione di modifica del menù settimanale/stagionale.

Formazione permanente del personale → Annualmente
15 ore medie annue di formazione e supervisione alla attività per ogni educatore / OSS in servizio presso il Centro

Annualmente è stilato un piano di formazione – aggiornamento – supervisione, i cui argomenti sono determinati coinvolgendo gli operatori in servizio e adottando un metodologia definita dalle istruzioni operative dell'Area. Gli operatori partecipano ad almeno 15 ore d'attività formativa per anno. La formazione è registrata.

Dimissione dell'utente → A seguito dell'istanza presentata dallo stesso e/o dalla sua famiglia.

→ A seguito dell'istanza presentata dall'ASP; e/o dall'AS Responsabile del caso; e/o dei referenti sanitari dell'utente e/o della struttura.

Assunzione di una decisione collegiale (Nuovo Ufficio di Piano, Equipe Centro; Referente Area Gestione Interventi Assistenziali AS Responsabile del Caso) vagliata in sede UVM

Ambiti d'applicazione:

- il trasferimento dell'Utente ad altro Centro

- il trasferimento di domicilio/residenza dell'Utente
- modificazioni dello stato di salute dell'utente e del possibile progetto di vita e di cura
- gravi e ripetute violazioni dei disposti contenuti nelle "Norme sanitarie" della presente carta dei servizi