

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **COMUNITA' ALLOGGIO "Il Castagno Selvatico" GUIGLIA**

*Approvata con delibera dell'Amministratore Unico n. 5 del 30/01/2019*

#### **INDICE**

<b>1) COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	2
<b>2) PRESENTAZIONE ASP</b> .....	2
<b>3) PRINCIPI E FINALITA'</b> .....	2
<b>4) PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO</b> .....	3
<b>5) ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO</b> .....	5
<b>6) MODALITA' DI ACCESSO</b> .....	6
<b>7) DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E REGOLE DI VITA COMUNITARIA:</b> .....	8
<b>8) ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITA'</b> .....	8
<b>9) FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE</b> .....	10
<b>10) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI</b> .....	11
<b>11) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI</b> .....	12
Allegato 1 - Documenti richiesti per l'ingresso in Comunità Alloggio: .....	13
Allegato 2 - Modulo ammissione ed impegno di spesa .....	14
Allegato 3 - Rette della Comunità Alloggio di Guiglia "Il Castagno Selvatico" .....	15
Allegato 4 - Funzionigramma Comunità Alloggio "Il Castagno Selvatico" di Guiglia .....	15
Allegato 5 - Indirizzo e Recapiti .....	16

### 1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Comunità Alloggio "Il Castagno Selvatico" di Guiglia, è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona Terre di Castelli "G. Gasparini" garantisce una corretta informazione agli utenti e a tutti gli interessati riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi. È un documento che contiene i principi fondamentali che si pongono alla base di tutti gli interventi nonché gli obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative.

La Carta dei Servizi è consegnata in copia agli ospiti e i loro familiari al momento dell'ammissione alla Comunità Alloggio.

La Carta dei Servizi non rappresenta un documento definitivo, in quanto soggetta a periodiche verifiche, integrazioni ed aggiornamenti, dettati dall'evolversi delle modalità organizzative del Centro, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni provenienti dagli operatori, dagli ospiti e dai loro familiari.

### 2) PRESENTAZIONE ASP

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) Terre di Castelli "G. Gasparini" ha avviato la propria attività in data 1/01/2007; ha quindi attraversato diversi cambiamenti organizzativi a seguito dell'attuazione della disciplina regionale dell'accreditamento dei servizi socio-sanitari. Da ultimo, nel corso dell'anno 2018, è stata approvata dall'Unione Terre di Castelli una riorganizzazione complessiva del Welfare Locale, a seguito della quale ASP ha acquisito la gestione di nuovi servizi, inclusi quelli educativi per la prima infanzia, ed è stata individuata quale unico soggetto gestore pubblico del Distretto di Vignola, ai sensi della L.R. 12/2013. In ragione di questi cambiamenti è stato modificato lo Statuto, approvato con DGR 1897 del 12/11/2018, che prevede, tra l'altro, la modifica della denominazione in "ASP Terre di Castelli – *Giorgio Gasparini*".

L'ASP è oggi un'azienda multi servizi e multi settore che eroga servizi ed interventi sociali, socio-assistenziali, socio-sanitari, socio-educativi ed educativi, nell'ambito territoriale del Distretto di Vignola; tale ambito corrisponde a quello dei Comuni di Castelnuovo Rangone, Castelvetro di Modena, Guiglia, Marano sul Panaro, Montese, Savignano sul Panaro, Spilamberto, Vignola e Zocca.

I settori di intervento sono: minori e famiglie, anziani, adulti e disabili, fermo restando che gli Enti territoriali soci possono affidare ad ASP la sperimentazione di progetti e servizi rivolti anche ad altri *target*.

La gestione di ASP 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.

### 3) PRINCIPI E FINALITÀ

L'ASP ispira la propria azione ai principi ed alle finalità individuati dalla L.R. n. 2/2003; in particolare:

- a)rispetto della dignità della persona e riservatezza degli interventi;
- b)adeguatezza, flessibilità e personalizzazione degli interventi, nel rispetto delle opzioni dei destinatari e delle loro famiglie.

L'ASP riconosce nell'apporto professionale degli operatori un fattore determinante per la qualità dei servizi alla persona; a tal fine ne promuove la formazione come strumento della qualità ed efficacia degli interventi e dei servizi e favorisce l'integrazione professionale e lo sviluppo dell'innovazione organizzativa e gestionale e delle relazioni interne.

L'ASP promuove inoltre la costituzione di organismi locali di partecipazione e di rappresentanza degli interessi degli utenti dei servizi, con compiti consultivi, di controllo della qualità e di promozione della solidarietà e dell'attività di volontariato locale.

I principi generali di riferimento, nella gestione dei servizi, sono:**Eguaglianza, Imparzialità, Continuità,Partecipazione, Efficacia ed efficienza, Trasparenza, Legittimità.**

#### **4) PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' ALLOGGIO**

##### **Introduzione**

La Comunità alloggio per anziani "Il Castagno Selvatico", ubicata nel Comune di Guiglia, Via Repubblica, 30, è gestita dal 26/01/2019 dall'ASP.

La struttura è autorizzata al funzionamento, in base alla DGR n. 564/00, come Comunità Alloggio per Anziani, per complessivi n. 7 posti.

L'A.S.P., attraverso la presente Carta dei Servizi, illustra i servizi che vengono erogati, assumendosi la responsabilità degli impegni dichiarati. Allo stesso tempo offre ai fruitori del servizio, uno strumento di verifica e valutazione dei risultati effettivamente raggiunti, prevedendo un coinvolgimento diretto di utenti e famigliari, per rendere il servizio sempre più rispondente ai loro bisogni ed aspettative.

La Comunità Alloggio è una struttura socio assistenziale residenziale rivolta agli anziani residenti nel territorio del Distretto di Vignola., in condizioni di autosufficienza o parziale non autosufficienza, soli o senza validi supporti famigliari, in una situazione di disagio psico-sociale e/o abitativo, che siano stati valutati idonei ad una proficua integrazione in ambiente di vita comunitario.

Possono inoltre essere ammessi, in via eccezionale, adulti con problematiche compatibili con il genere di vita che viene condotto in tale tipo di struttura socio-assistenziale.

La Comunità Alloggio di Guiglia può accogliere anziani provenienti da altri distretti, il cui accesso sia stato vagliato e autorizzato secondo le procedure evidenziate nel successivo punto 6) "Modalità di accesso". L'ammissione di residenti in Comuni di altri Distretti non assume mai carattere definitivo, il progetto d'accoglienza individualizzato dovrà quindi sempre prevedere una data di conclusione dell'intervento. Situazioni di emergenza giudicate prioritarie dalla committenza territoriale potranno determinare l'avvio di un percorso di dimissione programmata, la stessa si realizzerà d'intesa con i servizi competenti del Comune di provenienza.

La Comunità è aperta 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno, festivi compresi.

##### **Obiettivi del servizio**

La Comunità Alloggio è una struttura socio – assistenziale residenziale di ridotte dimensioni, che ha la finalità di fornire ospitalità e assistenza, creando le condizioni per una vita comunitaria parzialmente autogestita, connotata da relazioni di auto aiuto tra gli ospiti della struttura stessa.

Nello specifico si intende:

- Offrire ospitalità ed interventi socio assistenziali e ricreativi mirati e personalizzati, utili allo sviluppo e/o al mantenimento delle più ampie autonomie possibili, sul versante personale, relazionale, ambientale e cognitivo, in un contesto che favorisca il coinvolgimento attivo dell'utente ed il miglioramento della qualità di vita della persona;
- Sostenere e supportare la relazione con le famiglie o persone significative (quando presenti);
- Favorire l'inclusione sociale di ognuno, attraverso attività volte alla fruizione del territorio e dei luoghi in esso presenti.

##### **Descrizione del servizio**

###### **a. Caratteristiche della struttura**

La comunità Alloggio è collocata nella parte superiore dello stabile che accoglie anche i locali della Casa della Salute di Guiglia. Gli spazi adibiti a Comunità Alloggio sono posti su un unico piano, ad eccezione dei locali destinati alla lavanderia e spogliatoi/servizi igienici per gli operatori. L'accesso è indipendente ed è privo di barriere architettoniche. E' presente anche un'area verde di pertinenza: la parte antistante la struttura è adibita a giardino/zona relax mentre quella retrostante è utilizzata per il laboratorio di orticoltura.

La recente ristrutturazione dell'intero stabile ha previsto una organizzazione degli spazi come di seguito specificato:

- Ingresso, zona soggiorno/attività

- Corridoio zona notte su cui affacciano 4 camere singole tutte con bagno privato, 1 camera doppia sempre con bagno privato
- Zona pranzo con cucinetta
- 1 camera singola con bagno privato
- Cucina attrezzata per porzionamento/distribuzione pasti
- Ufficio
- Locali al piano inferiore (collegato anche tramite ascensore interno) che ospitano la lavanderia e i servizi destinati agli operatori.

Gli arredi richiamano il più possibile l'ambiente domestico garantendo contestualmente il massimo livello di comfort possibile. Nella zona soggiorno è presente un televisore. Tutti i locali sono dotati di impianto di riscaldamento.

#### **b. Attività/servizi offerti**

La comunità Alloggio fornisce un complesso di attività e prestazioni comprese nella retta di cui al punto 10) come di seguito articolate:

- **Assistenza tutelare diurna** in particolare nelle fasce orarie dedicate ai **pasti** (supporto nella preparazione della colazione, porzionamento e distribuzione del pranzo, rigenerazione, porzionamento e distribuzione della cena; ripristino dei locali cucina e riordino della zona pranzo), **all'igiene e cura della persona, riordino degli spazi comuni e personali;**
- **Attività di animazione, aggregative, ricreativo-culturali** tese a favorire la relazione fra gli utenti, l'attenzione ai loro desideri ed al loro benessere psicologico, stimolando contestualmente il mantenimento delle abilità cognitive, mnemoniche, prassiche, sociali (a titolo esemplificativo: lettura dei quotidiani, giochi logici, attività occupazionali collegate alla gestione della struttura, laboratori creativi, ginnastica dolce, feste legate alla stagionalità ed alle ricorrenze ecc...); è previsto inoltre che gli ospiti possano partecipare, anche in modo attivo, alle iniziative organizzate nell'ambito del Comune di Guiglia, quali feste e sagre del paese, iniziative ricreative organizzate nel periodo estivo, natalizio ecc.. e ad iniziative fuori territorio che favoriscano benessere e socializzazione (gite, attività organizzate in collaborazione con altre strutture e Servizi);
- **Assistenza sanitaria:** ogni ospite si avvale dell'assistenza del proprio medico di medicina generale; gli operatori provvedono, al bisogno, ad affiancare l'ospite nella prenotazione di esami/visite specialistiche e nell'accompagnamento alle stesse, anche con utilizzo del mezzo in dotazione alla Comunità Alloggio. Per quanto riguarda l'assunzione delle terapie farmacologiche, sulla base della apposita scheda redatta dal Medico di MG, gli ospitano supportati/supervisionati dagli operatori. E' previsto inoltre il regolare controllo dei valori pressori e del peso, nonché di altri parametri stabiliti sulla base delle condizioni sanitarie di ogni singolo ospite. Per l'assistenza medica e Infermieristica la "coabitazione" nello stesso edificio della Casa Della Salute permette la realizzazione di percorsi integrati e la facilità di accesso ai servizi eventualmente necessari definiti nei PAI.

#### **c. Servizi di supporto:**

- **servizio di pulizie:** affidato a Impresa con le procedure previste dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., le prestazioni vengono fornite per 365 giorni all'anno, dettagliate in apposito Piano di Intervento; viene inoltre fornito anche il servizio di disinfestazione e derattizzazione, regolato da apposito contratto;
- **servizio di lavanderia e guardaroba:** l'ASP gestisce in regime di appalto il servizio di lavanderia/lavanolo della biancheria piana tramite affidamento a Impresa con le procedure previste dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.; la gestione della biancheria/indumenti degli ospiti è

svolta internamente a cura degli operatori che coinvolgono, per quanto possibile, gli ospiti nell'espletamento del servizio stesso;

- **Servizio di ristorazione**, affidato a Impresa con le procedure previste dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., che provvede alla consegna giornaliera dei pasti all'orario previsto per il pranzo, quindi il pasto della cena viene adeguatamente conservato e rigenerato dagli operatori all'orario previsto per la cena. Il menù è diversificato in base alle stagioni (primavera-estate e autunno-inverno) ed è articolato su quattro settimane, viene periodicamente rivalutato e validato dal SIAN dell'AUSL di Modena (Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione). Sono previste diete personalizzate a seconda della patologia dell'ospite, su prescrizione medica o a seconda del credo religioso, come pure l'alternativa al piatto del giorno. La colazione viene preparata dagli ospiti coadiuvati dagli operatori.
- **Trasporti**: il personale della Comunità Alloggio ha in dotazione un mezzo per provvedere ad accompagnamenti finalizzati all'accesso alle strutture sanitarie in occasione di visite specialistiche; sono inoltre previsti trasporti e/o accompagnamenti che possano garantire la fruizione dei servizi e attività del territorio (farmacia, parrucchiere/barbiere, negozi per piccoli acquisti personali, funzioni religiose ecc....). Le attività di trasporto possono essere garantite anche attraverso accordi o convenzioni con associazioni di volontariato o volontari singoli regolarmente iscritti al registro Aziendale;
- **Teleassistenza**: affidato a Impresa con le procedure previste dal D.lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.; viene garantito un servizio di teleassistenza/telesoccorso, nelle 24 ore 365 giorni all'anno, che assicuri il tempestivo intervento in caso di emergenza;
- **Attività amministrativa**:  
Gli uffici amministrativi dell'Azienda sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari negli orari di ufficio. Per i contatti consultare gli allegati alla carta dei servizi

In caso di eventuale ricovero ospedaliero o assenza per altri motivi, sono sospese tutte le prestazioni sopra elencate alle lettere b) e c), ad eccezione del lavaggio degli indumenti personali dell'Ospite.

**Tutte le prestazioni assistenziali e di supporto, le attività riabilitative, occupazionali e relazionali sono finalizzate al perseguimento degli obiettivi definiti nel programma assistenziale individualizzato (PAI).**

Tutte le prestazioni/servizi non elencate ai precedenti punti b) e c) sono completamente a carico degli Ospiti: il personale della Comunità Alloggio favorirà la fruizione degli stessi, compatibilmente con le esigenze organizzative della struttura.

## 5) ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

### a. Personale

L'ASP prepone un Responsabile di Area con funzioni di indirizzo e controllo ed un Coordinatore con funzioni di direzione operativa della struttura nel suo complesso. All'interno della Comunità Alloggio operano le seguenti figure professionali:

- OSS;
- Educatore Professionale Animatore
- Educatore Professionale Coordinatore

E' prevista la presenza di operatori per attività sull'utenza per complessive n. 34 ore settimanali a cui si aggiunge la presenza dell'Educatore Professionale Animatore per 3 ore settimanali e dell'Educatore professionale Coordinatore per 9 ore settimanali

## **b. Giornata tipo**

Le giornate saranno definite sulla base degli impegni personali degli ospiti, dei loro bisogni o preferenze e di tutte le attività, anche di carattere straordinario, che saranno organizzate; indicativamente, nelle ore di presenza degli operatori in Comunità Alloggio saranno svolte le seguenti attività:

- verifica consegne (consegne turno serale e verifica andamento notte)
- assistenza quotidiana igiene personale
- assistenza e controllo nell'assunzione dei farmaci prescritti dal MMG
- colazione (aiuto nella preparazione/somministrazione, riordino)
- assistenza nel riordino camere/spazi comuni
- assistenza bagni ospiti (almeno 2 volte a settimana per ogni ospite)
- accompagnamenti medico/farmacia ecc...
- pranzo (preparazione sala da pranzo, somministrazione, riordino) + eventuali consegne del mattino
- cena (preparazione sala da pranzo, somministrazione, riordino) + attività serali + consegne
- lavanderia (raccolta indumenti ospiti, lavaggio/asciugatura, stiratura)
- attività ricreative/animazione, anche favorendo l'apporto del Volontariato e degli spazi di vita del territorio;
- organizzazione dei trasporti per necessità degli Ospiti inerenti visite mediche, esami specialistici, utilizzo dei servizi del territorio, anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato territoriali o volontari singoli iscritti al registro aziendale;

Tutti gli Ospiti, sulla base delle loro potenzialità e delle loro attitudini/preferenze, saranno coinvolti nelle suddette attività al fine di favorire il mantenimento delle abilità cognitive e sociali, garantendo contestualmente il maggiore livello di benessere possibile.

Giornata tipo comunità alloggio

**MATTINO**

Ore 8.00 – 9.30 colazione ospiti – aiuto nella preparazione della colazione e riordino cucina, spazi comuni e camere

Ore 9.30 – 11.30 effettuazione dei bagni settimanali, attività esterne (accompagnamenti a visite, farmacia ecc.) attività di animazione e/o lavanderia

Ore 11.30 – 13.00 preparazione della sala da pranzo, pranzo e riordino.

**POMERIGGIO**

Dalle ore 13.00 alle ore 18.00 non è prevista la presenza degli operatori e gli ospiti dopo il riposo possono svolgere attività libere.

Ore 18,00 – 19.00 preparazione della sala da pranzo, cena e riordino

Ore 19.00 – 19.30 organizzazione con gli ospiti delle attività serali che verranno gestite in autonomia

## **6) MODALITA' DI ACCESSO**

Per accedere alla struttura è necessario presentare richiesta presso gli sportelli sociali del territorio, che attivano l'Assistente Sociale del Comune di Residenza: congiuntamente all'Assistente Sociale Referente viene elaborata una proposta tecnica di ammissione, previa verifica del livello di autosufficienza della Persona, attraverso l'apposita Commissione Distrettuale preposta alla Valutazione (Unità di Valutazione Multiprofessionale - UVM). La proposta di ammissione sarà inoltre congiuntamente verificata con il Coordinatore della Comunità Alloggio, valutando la congruenza tra il servizio offerto ed i bisogni della persona, nonché la compatibilità tra la nuova ammissione e gli altri ospiti già inseriti. L'ammissione dell'ospite sarà accompagnata da una relazione tecnica dell' AS

Responsabile del Caso contenente i dati anagrafici, socio-sanitari, valutazione UVM e i dati economici ai fini del pagamento della retta.

#### **a. Pre – Ingresso**

Una volta in possesso della documentazione il Coordinatore della Comunità Alloggio prende contatto con l'interessato e/o la sua famiglia e fissa un **colloquio di pre-ingresso**, valutando la necessità della presenza di altre figure professionali, sulla base della situazione personale e sanitaria dell'anziano.

Il **colloquio di pre-ingresso** è indispensabile e deve avvenire sempre prima dell'ingresso, salvo motivate ed imprescindibili ragioni, in quanto:

- si raccolgono le prime informazioni per la presa in carico dell'ospite e si chiede la documentazione necessaria per l'accesso e la permanenza al servizio;
- si forniscono le prime informazioni sulle modalità di funzionamento del servizio e si fa visitare la Comunità Alloggio;
- si raccoglie la sottoscrizione dell'impegno di spesa da parte dell'ospite e/o dei suoi familiari e l'autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- si concorda il giorno dell'inserimento;
- si concorda l'assegnazione della stanza ed il trasferimento di indumenti ed effetti personali che l'anziano intende spostare presso la Comunità Alloggio. A questo proposito si precisa che:
  - l'assegnazione della stanza verrà effettuata tenendo conto dei livelli di autosufficienza, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti e dei posti disponibili in quel momento;
  - compatibilmente con gli spazi a disposizione e fatta salva l'esigenza di salvaguardare gli aspetti inerenti la sicurezza, nonché quelli funzionali, agli ospiti sarà garantita la possibilità di utilizzare arredi e suppellettili personali per la camera da letto;
  - eventuali ausili o presidi personali sono a carico dell'ospite

#### **b. Ingresso**

A seconda della situazione possono essere definite diverse modalità di ingresso, anche graduali, al fine di favorire la massima integrazione dell'Ospite all'interno della struttura.

L'ospite o il familiare sono tenuti a firmare il documento di avvenuto ingresso, che verrà trasmesso al Servizio sociale Territoriale e al servizio Amministrativo, a conclusione dell'iter dell'accesso e per le conseguenti attività amministrative.

Nella prima fase di permanenza (della durata di circa un mese) l'equipe osserva attentamente i comportamenti e le esigenze dell'ospite, compilando apposite griglie. Verifica il graduale inserimento, analizza i principali bisogni espressi dall'ospite, fissando i primi obiettivi di intervento. Al termine del primo mese di inserimento, l'equipe predisporrà il primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) con i relativi tempi di verifica che sarà condiviso e sottoscritto dall'ospite e eventualmente da altre figure di riferimento (famigliari o Amministratore di Sostegno).

Ad ogni ospite è affiancato una figura di OSS tutor che diventa un punto di riferimento per lui e per la sua famiglia/ADS.

#### **c. Dimissioni**

La dimissione dalla Comunità Alloggio può aver luogo per le seguenti motivazioni:

- dimissione volontaria dell'ospite;
- ricovero presso altre strutture residenziali;
- decesso.

- dimissione disposta con preavviso e condivisa con gli uffici territorialmente competenti, a seguito di modifica del progetto o del verificarsi di eccezionali condizioni incompatibili con la permanenza dell'ospite in Struttura.

Per ogni dimissione sono attivati i servizi territoriali di competenza.

## **7) DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E REGOLE DI VITA COMUNITARIA:**

- La Comunità Alloggio è improntata al reciproco rispetto e allo sviluppo di situazioni di auto aiuto tra gli ospiti;
- Tutti gli ospiti sono tenuti a seguire le indicazioni organizzative fornite dagli operatori anche in relazione alla gestione e cura degli effetti personali e indumenti evidenziati nell'Allegato 1;
- La struttura è in generale sempre aperta nelle ore diurne, per favorire le visite agli anziani da parte dei familiari, parenti ed amici. L'accesso di soggetti esterni deve avvenire secondo modalità che tutelino tutti gli ospiti, nel rispetto dell'organizzazione e del piano di lavoro attivato dalla struttura; E' fatto divieto a chiunque di accedere alla Comunità Alloggio dalle ore 20.00 alle ore 8.00 salvo situazioni di emergenza/urgenza non gestibili diversamente;
- La Comunità Alloggio ritiene fondamentale favorire la presenza e la collaborazione dei famigliari, anche in relazione alle prestazioni di cui ai punti 4.b) e 4.c), per una migliore conoscenza dei bisogni dell'anziano e per mantenere vivi i legami affettivi e relazionali; è fatto salvo il diritto dell'anziano di entrare ed uscire liberamente dalla struttura, l'interessato e/o gli eventuali accompagnatori comunicheranno, al personale socio assistenziale l'uscita e l'orario presunto del rientro.
- L'attività di volontari (sia in forma singola che associata) deve essere sempre preventivamente concordata con il Coordinatore della Struttura;
- E' possibile la personalizzazione degli spazi privati (camera da letto, bagno) utilizzando arredi e suppellettili personali, fatta salva la necessità di salvaguardare gli aspetti funzionali e di sicurezza;
- Qualora all'anziano venga assegnato dal competente ufficio dell'A.U.S.L. un presidio o un ausilio, la manutenzione straordinaria dello stesso è a carico del proprietario.
- Su prescrizione medica possono essere adottate misure per il mantenimento di una corretta postura e della salvaguardia dell'anziano.
- In caso di malattia o infortunio di un Ospite il Coordinatore della struttura ne dà immediata comunicazione ai famigliari;
- Il personale della Comunità Alloggio non assume responsabilità alcuna per i valori conservati personalmente dagli ospiti all'interno della Comunità Alloggio di Guiglia, protesi dentali, acustiche ed occhiali compresi.
- Gli anziani e i loro familiari non possono prelevare materiale di alcun genere dalla Comunità.
- Il gestore, pur attivando ogni mezzo di attenzione possibile nell'ambito assistenziale e tutelare, non può adottare misure limitative della libertà personale.

## **8) ORGANIZZAZIONE E VERIFICA DELLE ATTIVITA'**

Per garantire il livello qualitativo ottimale di tutte le prestazioni/servizi erogati all'interno della Comunità Alloggio, vengono utilizzati diversi strumenti di lavoro e modalità organizzative, come di seguito evidenziati:

### **Collettivo:**

E' la riunione periodica a cui partecipano tutti gli operatori coinvolti nelle attività di gestione della Comunità Alloggio: garantisce la condivisione e la co-progettazione dei PAI, nonché modalità organizzative e relazionali omogenee ed un costante confronto in merito a qualsiasi problematica dovesse emergere, sia assistenziale che di carattere organizzativo; Nelle sedute dedicate alla stesura

e verifica dei PAI è invitato l'Assistente Sociale responsabile del Caso. Il collettivo è previsto a cadenza quindicinale della durata di un'ora. Il tempo dedicato al collettivo si aggiunge all'orario previsto al punto 5 lettera a).

#### **Riunioni periodiche:**

Sulla base dell'andamento del Servizio, verranno effettuate riunioni periodiche a cui parteciperà anche il Responsabile di Area, per il monitoraggio e la risoluzione delle criticità a livello organizzativo e qualitativo, in rapporto alle esigenze complessive del Servizio, per la definizione degli obiettivi del servizio e la verifica del raggiungimento degli stessi e per la rilevazione del bisogno formativo e di eventuali criticità in ordine al clima organizzativo. Alle riunioni potranno partecipare anche altre figure professionali, di volta in volta definite sulla base delle specifiche esigenze.

#### **Informatizzazione e gestione della cartella integrata**

Per la gestione della cartella socio-sanitaria e delle presenze dell'ospite, è in uso un programma informatico E-Personam.

In essa sono riportati tutti i dati riguardanti l'ospite; sono infatti annotati sistematicamente, da parte di tutte le figure professionali coinvolte, i dati relativi al diario giornaliero, i prospetti vari, le prescrizioni, il PAI e successive verifiche, indici e misurazione varie ed ogni informazione utile per la gestione e presa in carico dell'ospite.

La cartella socio-sanitaria è composta, quindi, dalle seguenti parti:

- Dati anagrafici e anamnestici;
- Documentazione socio – sanitaria;
- Valutazioni degli aspetti cognitivi, comportamentali, funzionale-fisico, neurologico, nutrizionale, dolore, rischio cadute.
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI);
- Documentazione consensi e autorizzazioni;
- Diario giornaliero.

La modalità informatizzata garantisce una più fluida comunicazione tra gli operatori, che ad inizio e fine turno sono tenuti a leggere le consegne trascritte precedentemente e scrivere quelle da comunicare ai turni successivi, in modo da assicurare la continuità assistenziale. Viene inoltre garantito l'aggiornamento sistematico dei dati, delle attività consultabili da tutti gli operatori.

Attraverso il programma informatico viene anche tenuto aggiornato il registro degli ospiti.

#### **Piano Assistenziale Individualizzato - PAI**

L'approccio metodologico multidisciplinare adottato nell'ambito del servizio si traduce per ogni anziano in carico, nell'elaborazione e realizzazione di un Piano di assistenza individualizzato (PAI) che differenzia e personalizza gli interventi in base ai bisogni osservati, riconoscendo così la **diversità e l'unicità di ogni persona**.

Il PAI è quindi lo strumento nel quale si sostanzia la "mission" del servizio, declinata, nello specifico, dagli interventi rivolti a ciascun anziano, e rappresenta la modalità attraverso la quale avviene la pianificazione e realizzazione di tutte le azioni di cura nei confronti della persona in carico.

La stesura e realizzazione del PAI, vede impegnate tutte le figure professionali dell'équipe ed implica la capacità delle stesse di conoscere e comprendere l'Ospite nella sua globalità/unicità, ma anche di programmare, attuare e verificare gli interventi posti in essere.

L'équipe si riunisce, con una tempistica predefinita, per riportare e confrontare i dati riguardanti ogni persona e per determinare specifici obiettivi ed interventi all'interno di un "progetto di vita" finalizzato a mantenere il miglior livello di benessere, compatibile con le condizioni della persona ed in continuità con il "progetto di cura" predisposto all'atto dell'inserimento, da parte dei servizi inviati in collaborazione con la famiglia. E' previsto, infatti, dopo circa un mese dell'inserimento, la

redazione del primo PAI, oggetto di successive e periodiche verifiche, la cui tempistica è articolata in base alle esigenze della persona, comunque almeno ogni 6 mesi.

La procedura di definizione e adeguamento del PAI comprende:

- la valutazione multidimensionale e multi professionale integrata dell'utente con strumenti riconosciuti in ambito scientifico;
- l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento;
- l'individuazione del OSS tutor referente per la realizzazione del PAI;
- l'informazione e il coinvolgimento dell'utente e/o dei suoi familiari e/o Amministratore di Sostegno nella definizione del PAI;
- la gestione del PAI all'interno del programma informatico
- la formalizzazione del PAI, con la descrizione delle attività specifiche, dei tempi indicativi di realizzazione, della frequenza e della titolarità degli interventi;
- la realizzazione di attività di verifica sul PAI (procedure, tempi e strumenti);
- la ridefinizione degli obiettivi sulla base dei risultati della valutazione.

### **Protocolli Operative e Procedure**

L'operatività quotidiana della Comunità Alloggio è regolata da un insieme di **protocolli e/o procedure**, intese come una sequenza di azioni, modalità di esecuzione e di procedure corrette da mettere in atto durante i vari processi assistenziali, sanitari o socio-sanitari integrati, che vengono periodicamente aggiornati.

Per ogni processo assistenziale sono definite:

- le finalità;
- le responsabilità;
- le azioni/attività/fasi;
- i riferimenti interni (regolamenti, carta dei servizi, etc.) o esterni (normative, etc.);
- la documentazione di supporto (strumenti, moduli, etc.).

Nella Comunità alloggio sono presenti i seguenti protocolli/procedure:

- ✓ procedura ingresso ospite in struttura;
- ✓ procedure interne l'assistenza nell'igiene quotidiana e nel bagno;
- ✓ protocollo nell'aiuto all'assunzione della terapia farmacologica;
- ✓ Protocollo per l'esposizione accidentale rischio biologico;
- ✓ Misure idonee per la gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi;
- ✓ Procedura per la gestione delle "Emergenze – Urgenze";
- ✓ Piano di lavoro;
- ✓ Definizione, stesura e revisione del PAI;
- ✓ Procedura per la dimissione;
- ✓ Idonee azioni per limitare l'impatto di ondate di calore;
- ✓ Manuale HACCP;

## **9) FORMAZIONE E SUPERVISIONE DEL PERSONALE**

A tutto il personale è garantito un aggiornamento permanente, secondo un programma definito annualmente, relativo a problematiche, strumenti di lavoro, progetti innovativi che riguardano prevalentemente i servizi specifici rivolti alla popolazione anziana; viene inoltre garantita la formazione prevista in materia di sicurezza sul lavoro ed altri adempimenti previsti dalla normativa stessa. La definizione del bisogno formativo viene raccolta dal personale annualmente in uno dei collettivi quindicinali.

Viene inoltre svolta con regolarità, un'attività di supervisione. L'attività di supervisione viene svolta da un consulente esterno ed ha come obiettivi principali il supporto nella valutazione di situazioni particolarmente critiche riferite ai singoli ospiti o all'intero gruppo, nonché il consolidamento delle competenze relazionali, comunicative e della capacità di lavorare in gruppo. Questi incontri sono parte integrante dell'assistenza, in quanto rappresentano strumenti di lavoro importanti per definire, verificare e modificare l'andamento complessivo del servizio e garantirne un adeguato livello qualitativo.

## **10) COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI**

### **Ruolo e partecipazione del familiare**

La presenza dei familiari, laddove presenti, o di altri riferimenti amicali, o dell'amministratore di sostegno, assume un valore fondamentale nella costruzione della relazione tra l'anziano e l'*équipe* della Comunità Alloggio, in quanto parte integrante della storia dell'anziano stesso.

Tale aspetto si esplica favorendo il coinvolgimento, l'informazione e la comunicazione costante rispetto alle scelte nell'assistenza e presa in carico dell'anziano.

I familiari vengono invitati a partecipare alla vita della Comunità Alloggio anche attraverso i seguenti strumenti, che hanno la finalità di migliorare la qualità del servizio reso, ovvero:

- assemblee plenarie con tutti i parenti degli ospiti,
- colloqui/incontri individuali;
- coinvolgimento nelle attività della vita quotidiana e di socializzazione realizzate.

Le assemblee plenarie vengono convocate con periodicità semestrale, per condividere la programmazione dell'attività e effettuare la verifica dell'andamento del servizio .

### **Reclami e segnalazioni**

E' prevista la possibilità di esprimere una segnalazione, un reclamo o un suggerimento, attraverso un pre-stampato, da collocare nella cassetta posta all'ingresso della Comunità Alloggio

Inoltre viene prevista la possibilità di esprimere osservazioni in merito all'assistenza ricevuta o chiarire eventuali perplessità rivolgendosi al Coordinatore.

### **Qualità percepita**

Al fine di rilevare il gradimento del servizio da parte degli ospiti/familiari, viene somministrato annualmente un breve questionario, che per ogni area del servizio, riporta una valutazione sintetica e la possibilità di fornire osservazioni e commenti.

### **Protezione dei dati personali**

In ottemperanza al Regolamento Europeo n. 679 del 2016 G.D.P.R. in materia di protezione dei dati personali, l'ASP adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali acquisiti siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le prescrizioni contenute nel medesimo Regolamento, rispettando i principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione, sicurezza, tutela della dignità e riservatezza.

In particolare vengono trattati solo i dati personali indispensabili per le attività istituzionali dell'ASP ed il personale è impegnato al rigoroso rispetto del segreto professionale.

Ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Europeo 679, i trattamenti di dati effettuati, in quanto necessari per l'esecuzione di compiti di interesse pubblico, non necessitano del consenso degli interessati.

Al fine della tutela dei diritti soggettivi degli ospiti, viene richiesta l'autorizzazione all'uso delle immagini video e fotografiche che ritraggono il volto dell'ospite, sia per uso interno alla struttura (foto appese, cartelloni per attività...) sia per la redazione di materiale informativo da distribuire alla

cittadinanza e/o esposte al pubblico in occasione di attività svolte sul territorio. Qualora se ne ravvisi l'opportunità, tali immagini potranno inoltre essere divulgate attraverso gli organi di stampa, televisioni locali e social media.

### **Accesso agli atti**

L'esercizio dei seguenti diritti:

- Accesso civico semplice che sancisce il diritto di chiunque ad accedere alle informazioni che rientrano negli obblighi di pubblicazione previsti dal D.Lgs. n. 33 del 2013,
- Accesso civico generalizzato che garantisce a chiunque il diritto di accedere ai dati e documenti posseduti dalle Pubbliche Amministrazioni se non c'è il pericolo di compromettere altri interessi pubblici o privati rilevanti,
- Accesso documentale che garantisce il diritto ai soggetti portatori di interessi specifici di richiedere, con istanza motivata, la visione o la copia di documenti amministrativi,

è garantito e regolato secondo le norme di legge specifiche.

In particolare l'accesso documentale è disciplinato dagli artt. 22 e seguenti della Legge n. 241 del 1990, in combinato disposto con la normativa in materia di protezione dei dati personali, e si attiva mediante richiesta scritta da parte dell'interessato, la relativa modulistica è reperibile sul sito ASP alla pagina <http://www.aspvignola.mo.it/trasparenza/accesso-civico/>.

Eventuali costi, relativi all'estrazione di copie dei documenti richiesti, sono a carico del richiedente secondo la regolamentazione interna adottata dall'Ente.

## **11) COSTI A CARICO DEGLI UTENTI**

### **La definizione della retta**

La retta giornaliera, per gli ospiti residenziali e per quelli a frequenza diurna, è deliberata annualmente dall'Amministratore Unico dell'ASP sulla base dei costi previsti per l'esercizio a cui si riferisce e considerate le linee d'indirizzo sui livelli di partecipazione alla spesa degli utenti dei servizi definite dal Comitato di Distretto.

La retta è comprensiva di tutte le prestazioni di cui punto 4) lettera b) e c) del presente documento e decorre dal giorno dell'ingresso fino al giorno delle eventuali dimissioni, entrambi compresi.

In caso di mantenimento del posto conseguente ad assenze dalla Comunità per ricovero ospedaliero, soggiorni climatici o terapeutici, rientro temporaneo in famiglia o comunque di assenze programmate concordate con l'ASP, l'anziano o chi per esso è tenuto al pagamento per intero della retta giornaliera di ammissione.

La retta è fatturata all'intestatario mensilmente, entro il 20 del mese successivo a quello di riferimento. I termini e le modalità di pagamento sono riportati nella fattura stessa. Il pagamento delle rette da parte degli utenti all'ASP avverrà solamente attraverso l'Istituto di credito che svolge le funzioni di Tesoriere dell'ASP stessa.

L'ASP annualmente rilascia, indicativamente entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di riferimento, l'attestazione delle spese per l'assistenza specifica sostenute dagli utenti, secondo le modalità previste dalla DGR 2110/2009.

**Recupero crediti:** l'utente o il familiare che non paga entro il termine indicato è considerato "moroso". L'ASP invia all'utente moroso un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata, avente valore di costituzione in mora, in cui indica le modalità ed il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, l'ASP può procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse. All'utente moroso ASP addebita il corrispettivo dovuto oltre al rimborso delle spese legali, le spese sostenute per il recupero del credito, le rivalutazioni ed interessi legali.

## Allegato 1 - Documenti richiesti per l'ingresso in Comunità Alloggio:

Al momento dell'ingresso in struttura l'anziano dovrà fornire i sottoelencati documenti:

- tessera sanitaria e codice fiscale,
- eventuale esenzione ticket,
- carta di identità o altro documento di identità valido,
- Fotocopia di documenti sanitari recenti (lettera di dimissione, visite specialistiche, ecc.);
- la terapia in atto con relativa posologia, redatta su apposita scheda a cura del medico curante, oltre al recapito del Medico curante stesso (sede e orario dell'ambulatorio oltre ai numeri telefonici) per poterlo reperire in caso di necessità.
- Elenco dei recapiti telefonici dei famigliari o persone di riferimento
- certificato attestante l'assenza di malattie infettive acute contagiose in atto;
- esiti da Rx al torace non antecedenti i sei mesi dall'ingresso in Comunità.

Se l'ospite ha effettuato visita per l'invalidità e/o per la certificazione di cui alla l. 104/92 deve portare copia dei relativi verbali.

Se l'ospite è interdetto e/o inabilitato o è stato affiancato su decreto del Giudice Tutelare da Amministratore di Sostegno deve produrre copia del Decreto di Inabilitazione, Interdizione o nomina dell'Amministratore di Sostegno e i dati anagrafici del tutore/curatore/amministratore di sostegno

Sempre al momento dell'ingresso l'Assistente Sociale Responsabile del caso dovrà produrre i seguenti documenti relativi all'anziano stesso:

- valutazione UVM;
- dati economici ai fini del pagamento della retta.

Si richiede inoltre:

- Al momento dell'ammissione ogni anziano deve inoltre portare i capi di vestiario e biancheria intima (in numero sufficiente per garantire il cambio ed il relativo lavaggio e adeguati rispetto alla stagione), calzature e gli oggetti per la cura della persona richiesti dalla Struttura, come da elenco fornito al momento dell'accettazione del posto;
- Ogni capo di vestiario deve essere contrassegnato a cura dei familiari, secondo le modalità che verranno specificate dal coordinatore.
- Sarà cura della famiglia dell'anziano provvedere al ripristino dei capi di vestiario in disuso, nonché alle calzature.

## Allegato 2 - Modulo ammissione ed impegno di spesa

OGGETTO: ammissione presso la Comunità Alloggio "Il Castagno Selvatico" di Giuglia

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
residente/domiciliato agli effetti del presente atto in \_\_\_\_\_. via \_\_\_\_\_  
tel. \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_ – C.F. \_\_\_\_\_

preso atto del programma assistenziale personalizzato predisposto dal Servizio Sociale Professionale

DICHIARA

- 1) di condividere la proposta di ammissione, effettuata ed autorizzata dal SSP in data \_\_\_\_\_, con inserimento \_\_\_\_\_;
- 2) di essere informato che la permanenza presso la Comunità Alloggio di Guiglia è assoggettata al pagamento di una retta di mantenimento pari ad € \_\_\_\_\_ al giorno;
- 3) di assumere ad ogni effetto nei confronti dell'A.S.P. Terre di Castelli "G. Gasparini" l'obbligo del pagamento quota di partecipazione alla retta di mantenimento giornaliera;
- 4) che la fattura intestata al sottoscritto venga inviata al seguente indirizzo:  
\_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_;
- 5) di aver ricevuto:
  - informativa orale ai sensi del D.Lgs. 196/2003, art. 13;
  - copia della carta dei servizi della Comunità alloggio "Il Castagno selvatico" di Guiglia

Guiglia..... IN FEDE

.....

\*\*\*\*\*

### ***Informativa sulla privacy ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo n. 679 del 2016***

*La informiamo che i dati sopra forniti verranno trattati unicamente in relazione alla presente richiesta di ammissione al Centro Diurno di Vignola. I dati saranno trattati con modalità cartacee e informatizzate e potranno essere comunicati ad altri Enti pubblici o a privati esclusivamente nei casi previsti da leggi e regolamenti; potranno essere diffusi esclusivamente i dati previsti dalla normativa e rigorosamente nei casi ivi indicati.*

*Il conferimento dei dati è facoltativo ma necessario per le finalità sopra indicate al Il mancato conferimento comporta l'impossibilità di accedere al servizio ivi contemplato.*

*I suoi dati sono conservati per un periodo non superiore a quello necessario per il perseguimento delle finalità sopra menzionate*

*Nella sua qualità di interessato, Lei ha diritto: di accesso ai dati personali; di ottenere la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che la riguarda; di opporsi al trattamento; di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali.*

*Il Titolare del trattamento dei dati è l'ASP Terre di Castelli "G. Gasparini", cui può rivolgersi per l'esercizio dei suoi diritti, ai seguenti recapiti: tel. 059/7705270 fax 059/7705200 mail: [info@aspvignola.mo.it](mailto:info@aspvignola.mo.it), pec: [aspvignola@pec.it](mailto:aspvignola@pec.it). Si informa altresì che l'ASP ha designato quale Responsabile della protezione dei dati la società Lepida S.p.a., mail: [dpo-team@lepida.it](mailto:dpo-team@lepida.it).*

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

### Allegato 3 - Rette della Comunità Alloggio di Guiglia “Il Castagno Selvatico”

<b>RETTA GIORNALIERA anno 2019</b>	<b>€ 33,00</b>
------------------------------------	----------------

### Allegato 4 - Funzionigramma Comunità Alloggio “Il Castagno Selvatico” di Guiglia

L'ASP Terre di Castelli “G. Gasparini” rispetta gli standard di assistenza definiti dalla D.G.R. 564/00. Il funzionigramma qui esplicitato contempla tutte le figure professionali che operano all'interno del servizio.

PERSONALE	RUOLO RICOPERTO
Responsabile di Area	<p>Il responsabile opera nell'ambito della programmazione, monitoraggio e verifica dell'attività, nel controllo di gestione, compreso in ciò la validazione delle registrazioni d'attività, e budget del servizio, ed ancora interviene nella attività di supervisione e consulenza al gruppo di lavoro e al Coordinatore. Il Responsabile, unitamente al coordinatore del servizio, presidia l'area di confine tra il servizio, la committenza sociale, socio-sanitaria, sanitaria.</p> <p>Pur nel rispetto della relativa autonomia dei singoli coordinatori, deve garantire uniformità e coerenza dell'azione, qualità della prestazione agli utenti e raccordo stretto, da un lato coi servizi di staff dell'ASP per le attività trasversali ai servizi (forniture di beni e servizi, formazione del personale, sicurezza sul lavoro, trasparenza e anticorruzione, controllo di gestione ecc.), dall'altro con i servizi istituzionali di riferimento.</p>
Coordinatore	<p>L'attività di coordinamento comporta responsabilità dirette in ordine la gestione e l'organizzazione del servizio (personale, turni, approvvigionamenti, ecc.). Pianifica e sovrintende alle attività. È il punto di riferimento per i familiari.</p>
Operatore socio sanitario (O.S.S.)	<p>E' la figura professionale che assicura l'assistenza di base all'interno della Comunità alloggio, ha la responsabilità delle attività e dei risultati assistenziali diretti sull'utenza e della corretta applicazione di quanto previsto dai PAI.</p> <p>Opera secondo protocolli operativi e metodologie predefinite nel rispetto dei piani di lavoro.</p> <p>E' parte attiva degli incontri organizzativi, in particolare nell'elaborazione del piano delle attività e del collettivo e nella definizione, monitoraggio e verifica dei PAI.</p>
Educatore	<p>L'educatore svolge svariate attività allo scopo di promuovere i processi di partecipazione e inserimento degli ospiti sia all'interno dei servizi sia all'esterno. Attraverso attività individuali e/o di gruppo si adopera per rafforzare l'identità personale e l'appartenenza alla comunità, stimola le capacità e gli interessi di ciascuno. Le attività svolte sono di tipo culturale, ricreativo, socializzazione, occupazionale, ecc.</p>

## Allegato 5 - Indirizzo e Recapiti

La Comunità alloggio di Guiglia sita in via Repubblica 30 – 41052 Guiglia tel 059/792702

A chi rivolgersi per ottenere ulteriori informazioni:

Responsabile Area Servizi	Eugenia Picchioni	Tel 059 7705264	picchioni.e@aspvignola.mo.it
Coordinatore	Patrizia Amidei	Tel 059 792702	amidei.p@aspvignola.mo.it