



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: centroportici@aspvignola.mo.it

Approvata dall'Amministratore Unico con delibera n. 20/09/2019
Aggiornata con delibera dell'Amministratore Unico n. ___ del _____

ASP TERRE DI CASTELLI

Giorgio Gasparini

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

Via Libertà 823

41058 Vignola (MO)

P.IVA 03099960365

www.aspvignola.mo.it

Contattaci

PEC aspvignola@pec.it

Mail info@aspvignola.mo.it

Tel 059 770 5211

Fax 059 770 5200

Indice

1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2) PRESENTAZIONE ASP	3
3) PRINCIPI E FINALITA'	3
4) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI	3
5) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	4
6) IL PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO	4
7) MODALITA' D'ACCESSO AL SERVIZIO	4
8) OBIETTIVI DEL SERVIZIO.....	5
9) LE ATTIVITA'	5
10) SERVIZIO TRASPORTO.....	7
11) IL CALENDARIO.....	7
12) LA GIORNATA / SETTIMANA TIPO	8
13) NORME SANITARIE.....	9
14) ALTRE NORME.....	11
15) ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO E GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FAMILIARI	12
16) IL PERSONALE CHE OPERA NEL CENTRO	13
17) LA CUCINA / SERVIZIO PASTO.....	13
18) RUOLO E RESPONSABILITA' DEL ASP.....	14
19) RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI	15
20) DIMISSIONI DAL SERVIZIO	15
21) PARTECIPAZIONE ALLA SPESA DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA.....	15
22) PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	15
23) ACCESSO CIVICO E ACCESSO DOCUMENTALE	16
24) RECUPERO CREDITI	16
25) MODALITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI	16
26) ALLEGATI	17
ALLEGATO A: RIFERIMENTI UTILI.....	18
ALLEGATO B: RIASSUNTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "I PORTICI" DI VIGNOLA.....	18

1) COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del CSRD "I Portici", è lo strumento attraverso il quale l'ASP 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 ad ogni famiglia al momento dell'avvio della valutazione per il possibile accesso al Servizio ed è disponibile presso il Centro.

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, oltre che in ragione del rispetto di disposizioni o norme.

2) PRESENTAZIONE ASP

L'Azienda pubblica di servizi alla persona (ASP) Terre di Castelli "G. Gasparini" è 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 FINALITA'

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) DISPOSIZIONI CHE POSSONO MODIFICARE LA NORMALE REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO E IL RISPETTO DELLA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

In ragione del fatto che ASP è tenuta ad osservare ed applicare disposizioni di carattere nazionale, regionale o locale o disposizioni emanate dall'autorità sanitaria, dal Dipartimento di Sanità Pubblica o dall'Ausl di Modena anche a tutela dello stato di salute e del benessere degli ospiti e degli operatori, quanto di seguito indicato potrebbe subire delle modificazioni o temporanee variazioni. In tal caso ASP informerà in modo puntuale e tempestivo i familiari degli utenti già frequentanti e ne darà conto nei colloqui di pre ingresso per gli utenti in fase di ammissione al servizio.

5) 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 35 anni circa salvo diversa progettazione individuale.

Il Centro è autorizzato al funzionamento, in base alla DGR n. 564/00 e ss.mm.ii, e accreditato dall'Unione Terre di Castelli, in base alla DGR n. 514/2009 e ss.mm.ii., come Centro Socio Riabilitativo Diurno per disabili, per complessivi n. 25 posti.

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.

Il limite d'età per la accoglienza e la permanenza al Centro "I Portici" può essere modificato, sulla base della progettazione individualizzata 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.

6) IL PROGETTO EDUCATIVO PERSONALIZZATO

Per ciascun utente viene predisposto un Progetto educativo individualizzato, da adesso in poi denominato PEI, finalizzato al mantenimento del massimo benessere psico-fico, all'incremento di autonomie ai diversi livelli, allo sviluppo di capacità comportamentali, cognitive e affettivo-relazionali. Il PEI si realizza attraverso interventi educativo/riabilitativi utilizzando come strumento, tra l'altro, le attività quotidiane, settimanali, periodiche, svolte all' interno del Centro o sul territorio, con la comunità. Il PEI viene definito e condiviso con Utente e Famiglia.

7) 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 di Prossimità presenti in ogni Comune del territorio; ovvero, per i casi in uscita dal percorso scolastico, su segnalazione al Servizio Sociale Territoriale da parte del servizio sanitario di riferimento, il Servizio di Neuropsichiatria Infantile e dell'Adolescenza. Quindi l'istanza individuale della persona con disabilità e della sua famiglia, o Amministratore di sostegno devono essere presentate al Servizio Sociale Territoriale.

La valutazione per l'ammissione al servizio, viene effettuata dai competenti servizi sociali e sanitari che

definiscono il “Progetto di vita e di cure” in collaborazione con l’UVM distrettuale (Unità di Valutazione Multidisciplinare).

L’UVM, unitamente al Soggetto Gestore, valuterà l’utente di norma prima dell’ingresso nel servizio, utilizzando la scheda integrata con la valutazione dei bisogni infermieristici e riabilitativi dell’ospite. Compete all’Ufficio di Piano della struttura Welfare Locale dell’Unione Terre di Castelli (committenza socio sanitaria del centro) l’autorizzazione all’ingresso e la gestione dell’eventuale lista d’attesa per l’accesso al servizio.

L’ammissione al servizio viene confermata dalla sottoscrizione, da parte della famiglia, della richiesta d’accesso al centro e collegato impegno al pagamento di quanto determinato dalla committenza.

La domanda di ingresso, va corredata da specifica documentazione (elenco documenti è disponibile presso il centro). Il Centro offre moduli di frequenza flessibili a tempo pieno o a tempo parziale. La fase di ingresso al Centro, avviene normalmente attraverso un percorso di avvicinamento e frequenza ad incremento graduale.

8) 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.

9) 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*
- ✿ *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*
- ✿ *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.

10) SERVIZIO TRASPORTO

Il Centro garantisce, a richiesta, 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. Il servizio di trasporto è organizzato in fasce orarie predeterminate, corrispondenti con l'orario di apertura e chiusura del centro all'utenza frequentante. Nello specifico, per il trasporto del mattino dall'abitazione al Centro, si prevede la partenza dal centro alle ore 7.30 circa; per il trasporto di rientro alle abitazioni, la partenza dal centro è prevista dalle ore 14.10/14.15 nelle giornate di lunedì e giovedì; dalle 16.10/16.15 nelle giornate di martedì, mercoledì e venerdì. Richieste di trasporto in orari diversi, da collegate a particolari necessità contingenti, e per periodi limitati nel tempo, saranno sottoposte a valutazioni di fattibilità. Richieste di deroghe agli orari ordinari di trasporto per esigenze individuali, collegabili pertanto a necessità del singolo utente non altrimenti superabili, saranno trattate in sede di unità di valutazione multidisciplinare di norma al momento dell'ingresso o all'insorgere della necessità.

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 familiari o particolari situazioni contestuali del nucleo familiare, non rendano percorribile un programma d'accesso in autonomia al servizio. Ove possibile, sarà richiesto ai familiari di collaborare con la struttura per garantire l'accesso in autonomia al Centro.

Durante il servizio trasporto, oltre alla figura dell'autista, è generalmente 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, di norma, 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.

11) IL CALENDARIO

Il servizio è aperto agli utenti per 225 giorni all'anno. 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 mediamente 8/10 giornate di attività all'anno, di interventi aggiuntivi al di fuori dell'orario d'apertura ordinario (giornate prefestive, festive e in orario serale), con il coinvolgimento degli utenti per turni d'attività, ad esempio per la gestione di stand di mostra mercato dei prodotti dei laboratori nelle fiere e sagre del territorio o per attività divulgative delle varie esperienze espressive e teatrali.

Il calendario dettagliato dell'attività annuale viene proposto in occasione dell'assemblea plenaria e ordinaria con i famigliari che si tiene, di norma, nel mese di novembre; validato, viene in seguito distribuito a tutti i famigliari ed è oggetto di comunicazione ai servizi socio sanitari territoriali. E' inoltre previsto un piano delle gite e delle uscite annuale; alcune di queste svolte anche in orario extra istituzionale e serale.

12) 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
7.30-9.15	Trasporto casa-centro.	Eseguito con mezzo attrezzato a disposizione del Centro; Autista l'affiancamento è effettuato, di norma, 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	La proposta di attività, a titolo di esempio non esaustivo, si articola come segue: Laboratori protetti occupazionali di creta, cuoio, falegnameria, pittura, polifunzionale, computer, cucina, serra, attività espressive (Laboratorio di teatro, di musica, espressivo sensoriale, cantoballo) attività motorie (piscina, passeggiate, ginnastica dolce), attività di contesto (fare la spesa, uscite per acquisti per i laboratori) vengono svolte a cadenza quotidiana o settimanale o periodica in relazione alla programmazione del periodo. Inoltre, il centro propone attività all'esterno, sul territorio, quali partecipazione alla festa dei ciliegi in fiore, o altri contesti simili, con stand per la vendita dei prodotti realizzati nei laboratori; Piscina, gite e uscite, oltre a progettualità particolari con la comunità quali eventi pubblici (es. spettacoli teatrali) e laboratori con le scuole di ogni ordine e grado. Si specifica che l'attività ortoflorovivaistica in SERRA si svolge presso la sede dell'Istituto agrario Spallanzani sede di Vignola e coinvolge un massimo di 6 utenti. L'attività è strutturata prevalentemente di mattina; la programmazione giornaliera e settimanale dell'attività specifica in serra, è ricompresa nella programmazione generale del centro nel suo insieme. L'organizzazione oraria generale, la consumazione del pasto, gli orari del trasporto, la partecipazione a tutte le attività interne ed esterne proposte normalmente al Centro, prevedono il coinvolgimento anche degli utenti che frequentano la Serra.

12.00-12.30	Riordino ambienti di attività, preparazione pre-pasto	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; all'interno utenti a turnazione svolgono il 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 14.15/30	Trasporto centro-casa/ uscita dal centro	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 occupazionali; attività di medio - grande gruppo (Musica e movimento, espressivo sensoriale, Intervista, Espressione Teatrale, Laboratori, Poesia); il Venerdì – Canto e Ballo, musica, film e attività di laboratorio; uscite.
dalle 16.15/30	Trasporto centro-casa/ uscita dal centro	Il Martedì, Mercoledì e Venerdì .

13) 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 Medici di Medicina Generale.

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, in seguito alle ultime disposizioni in materia applicate anche in ambito scolastico, non è più necessario presentare il certificato del medico.

In talune situazioni caratterizzate da maggiore complessità, la gestione della riammissione è comunque rimandata al confronto con Medico di Medicina Generale e famiglia.

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.
Pertanto, per gli utenti che necessitano dell'intervento, è prevista la presenza di personale infermieristico, in orari fissi definiti, in genere nel dopo pranzo.
- La somministrazione di farmaci agli utenti, nonché la loro conservazione al Centro presuppongono alcune specifiche azioni, tra le quali:
 - ✓ Prescrizione scritta/schema posologico 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.
 - ✓ Non verranno accettate dal Centro medicinali sfusi o non riconoscibili senza il loro contenitore integro.
 - ✓ Quando i medicinali prescritti si stanno esaurendo il personale infermieristico avvisa gli operatori del Centro che a loro volta avvisano 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.

Per tutti gli Utenti che assumono farmaci anche al di fuori dell'orario di permanenza al Centro, è necessario trasmettere al centro copia della terapia farmacologica in atto e le eventuali modifiche. 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.

Per gli stessi motivi, la necessità di fornire al Centro copia aggiornata della terapia farmacologica, si riferisce anche alle terapie assunte dagli utenti che, essendo in grado, gestiscono e assumono la terapia in totale autonomia.

Gestione dei mezzi/strumenti di Tutela

Nel caso che utenti debbano utilizzare strumenti e mezzi di Tutela (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 del MMG: In talune situazioni, riferite a casi complessi, la prescrizione è 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/dall'utente e/o famigliari/e e/o Amministratore di Sostegno.

Per la gestione della somministrazione farmaci da parte degli Infermieri e dell' applicazione dei mezzi di tutela durante gli orari di frequenza al Centro, dando luogo ad una effettiva valutazione multidimensionale del caso, risulta opportuno, nella situazioni di maggior complessità, un confronto diretto tra operatori del Centro, MMG, Area fragili ASL, Assistente Sociale, e se del caso altri servizi o specialisti, famiglia e se del caso l'utente, per definire e condividere le azioni specifiche previste e da programmare, in tale occasione sarà possibile compilare la modulistica d'uso prevista.

Sarà cura del coordinatore del centro attivare il percorso per l'eventuale coinvolgimento del MMG o di altri specialisti; 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, celiachia, 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 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 richiesta 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 il Coordinatore del Centro 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.

14) 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 n. 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: Centro I Portici dispone di un sollevatore, ma non dispone di ausili per la mobilità di uso comune, in quanto tutti i presidi per la mobilità (carrozze, deambulatori, quadripoli, 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.

A propria discrezione, senza obbligo alcuno, il Centro può dotarsi di ausili ad uso della struttura.

15) 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 ottobre/novembre di ogni anno; in questa sede sono presenti gli Educatori del Centro, il Coordinatore ed il Referente Area Servizi 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'educatore referente per la famiglia ed il Coordinatore.

Oltre a questi incontri ordinari, la famiglia o il Centro stesso possono richiedere ulteriori incontri individuali o assembleari.

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, 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 anche solo con il Coordinatore e può rivolgersi direttamente al Referente Area Servizi o al Direttore di 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 équipe 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.

16) IL PERSONALE CHE OPERA NEL CENTRO

Il personale in servizio presso il Centro è in possesso del titolo di studio di Educatore professionale o socio psico pedagogico, 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 Servizi, con il titolo di Assistente Sociale, che garantisce interventi di supporto e consulenza di carattere gestionale e di programmazione generale.

Sono presenti l'Infermiere professionale e il Terapista della riabilitazione a seconda della programmazione prevista nei PEI.

E' presente con attività programmata, in media per 3 ore settimanali, la figura dello psicologo per attività di consulenza sia per gli utenti che per i familiari che si può realizzare in incontri individuali o di gruppo.

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.

17) 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, (ad eccezione delle diete personalizzate) da centro di produzione esterno, e successivo porzionamento interno al Centro. Gli operatori che gestiscono il porzionamento, sono in possesso di specifica autorizzazione sanitaria.

Il menù proposto è organizzato su cinque 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 dei 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.

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.**

E' inoltre previsto, ad eccezione di diverse disposizioni dell'autorità sanitaria, che gli utenti, previa valutazione individuale di opportunità e sulla base di turni programmati e suddivisi per piccoli gruppi (5/7), un giorno alla settimana, vengono accompagnati da educatori/OSS, a consumare 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.

Il progetto individualizzato, previo accordo con i famigliari e con l'utente stesso, può prevedere forme di fruizione in autonomia del Ristorante Self/ Service (ubicato di fronte alla sede del Centro).

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 n.155/97).

18) RUOLO E RESPONSABILITA' DEL ASP

L'ASP, attraverso il proprio personale (Responsabile d'Area, Coordinatore, Educatori, OSS, Psicologo, Autista, Infermiere e TDR) 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 Servizi dell'ASP il cui responsabile risponde al Direttore in ragione dei risultati dell'attività realizzata.

Il Direttore, il Responsabile Area Servizi, 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 dall'Amministratore Unico nominato dall'Assemblea dei soci dell'ASP, nonché all'Assemblea stessa. 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, dagli Educatori e dagli OSS, e quando previsto dall'Infermiere e dal TDR e dallo psicologo, 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 Servizi, 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.

19) RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI

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 territoriale e la rete degli sportelli di prossimità 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 l'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 del caso.

20) DIMISSIONI DAL SERVIZIO

Le dimissioni dal servizio possono avvenire a seguito:

- ✓ di istanza presentata dall'utente e/o i suoi famigliari;
- ✓ 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" della presente Carta dei Servizi, sempre vagliate dal UVM distrettuale.

21) 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 annualmente dal Comitato di Distretto

L'Ufficio di Piano dell'Unione Terre di Castelli, si occupa della gestione delle pratiche relative alla partecipazione alle spese.

L'UTC-Ufficio di Piano informa per iscritto tutti gli utenti delle strutture diurne delle variazioni tariffarie che interverranno, di anno in anno, sulla quota di partecipazione alla spesa.

La compartecipazione degli utenti è composta da una quota relativa alla frequenza, una quota relativa al pasto e una relativa al trasporto, per queste ultime due il pagamento è previsto solo se si è fruito di tale servizio.

22) 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.

23) ACCESSO CIVICO E ACCESSO DOCUMENTALE

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.

24) 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.

25) 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 Servizi;
- 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 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, Amministratore Unico, 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 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 Servizi dell'ASP, ovvero al Direttore e/o all'Amministratore Unico 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) 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 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, a seconda del caso, provvede 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 sono indicati nell'allegato A

26) ALLEGATI

A) RIFERIMENTI UTILI

B) RIASSUNTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO "I PORTICI" DI VIGNOLA

ALLEGATO A: RIFERIMENTI UTILI

Ruolo	Nominativo	Telefono	e-mail
Coordinatore	Enzo Fazioli	Ufficio 059 763605 Cell 3297504537	fazioli.e@aspvignola.mo.it
Responsabile di Area	Eugenia Picchioni	Ufficio 059 7705264 Cell 3341366171	picchioni.e@aspvignola.mo.it
Direttore	Covili Paola	059 7705252	covili.p@aspvignola.mo.it
Amministratore Unico	Marco Franchini	059 7705254	franchini.m@aspvignola.mo.it

ALLEGATO B: RIASSUNTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO SOCIO RIABILITATIVO “I PORTICI” DI VIGNOLA

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 e da quanto definito nel Contratto di Servizio.

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 → 225 giorni all'anno di apertura ordinaria più giornate o momenti di attività straordinaria (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 sciopero, il servizio potrà rimodulare l'orario di apertura fino alla chiusura totale del servizio.

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 9.30 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 operatori 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 Servizi dell'ASP ed in uso presso il Centro. Gli schemi richiamati fanno parte della documentazione informativa consegnata ai familiari nella fase di accesso al Centro.

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

Copia dell'informativa consegnata è conservata al Centro.

Gestione della terapia farmacologica	→	Il personale del centro non può procedere con la somministrazione dei farmaci. Pertanto, per gli utenti che necessitano dell'intervento, è prevista la presenza di personale infermieristico, in orari fissi definiti, in genere nel dopo pranzo.
Controllo e monitoraggio della assunzione dei farmaci	→	Schema posologico redatto da MMG 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
Gestione nell'utilizzo di strumenti di Tutela	→	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	→	In seguito alle ultime disposizioni in materia applicate anche in ambito scolastico, non è più necessario presentare il certificato del medico. In talune situazioni caratterizzate da maggiore complessità, la gestione della riammissione è

comunque rimandata al confronto con Medico di Medicina Generale e Famiglia.

Comunicazione informale

– vedi capitolo “Norme sanitarie” - riammissione

- Registrazione delle attività svolte al Centro → Sul Planning settimanale
→ Sul Diario (agenda) ordinariamente a cadenza giornaliera
- 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
12 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 una metodologia definita dalle istruzioni operative dell'Area. Gli operatori partecipano ad almeno 12 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 (Ufficio di Piano, Equipe Centro; Referente Area Gestione Servizi, Servizio Sociale Territoriale; 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