



# **CARTA DEI SERVIZI DELLE STRUTTURE SEMIRESIDENZIALI PER DISABILI DELLA ZONA SOCIOSANITARIA FIORENTINA NORD OVEST A GESTIONE DIRETTA**

Approvata con Deliberazione Giunta Esecutiva Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest n. 39 del  
21/06/2011

## **INDICE**

Introduzione	pag. 3
Finalità e Principi di riferimento	pag. 3
Tipologia di utenza	pag. 4
Modalità di ammissione e rapporti con i servizi territoriali	pag. 4
Tutela della privacy	pag. 6
Variazioni e dimissioni	pag. 6
Periodo e orario di apertura	pag. 7
Organizzazione	pag. 7
Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)	pag. 8
Prestazioni ordinarie erogate	pag. 9
Attività Socio-Educative	pag. 11
Figure professionali	pag. 12
Coordinamento	pag. 13
Attività integrative	pag. 14
Contribuzione	pag. 14
Norme riguardanti la vita comunitaria	pag. 15
Collegamenti con la comunità locale e partecipazione del volontariato	pag. 15
Verifica della qualità dei servizi erogati	pag. 16
Disposizioni finali	pag. 16

## **1) Introduzione**

Sul territorio della Zona Socio Sanitaria Fiorentina Nord Ovest, sono attive strutture semiresidenziali pubbliche per soggetti adulti disabili residenti nei comuni della Zona.

Dal Maggio 2008 queste strutture (d'ora in avanti denominate Centri di Socializzazione) sono gestite direttamente dalla Società della Salute Zona Fiorentina Nord Ovest (d'ora in avanti SDS), su delega degli otto Comuni afferenti. La SDS, tramite procedure di evidenza pubblica, affida periodicamente l'erogazione in essi delle prestazioni socio-assistenziali ad esperti nel settore, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento approvato con Deliberazione della Giunta Regionale n. 231 del 25/03/2008, in attuazione dell'art. 62 della Legge Regionale 41/2005 "Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale".

Le prestazioni erogate sono le seguenti:

- assistenza di base e alla persona
- assistenza educativa
- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- pulizia ambientale
- trasporto
- manutenzione ordinaria
- sporzionamento e somministrazione pasti

La preparazione e consegna dei pasti viene effettuata da soggetto esterno in convenzione con Ente Pubblico (Comune o ASL10 Firenze).

Per i riferimenti sui singoli Centri e le specifiche notizie sui Soggetti Affidatari delle prestazioni, si consulti l'allegato al presente documento.

## **2) Finalità e Principi di riferimento**

I Centri di Socializzazione rappresentano, all'interno della rete dei servizi rivolti alla popolazione disabile, una risposta a soggetti adulti disabili, anche in situazione di gravità, residenti nel territorio della Zona Socio-Sanitaria Fiorentina Nord Ovest.

Essi sono finalizzati a:

- Offrire interventi personalizzati assistenziali, di socializzazione, abilitativi-riabilitativi tesi all'acquisizione e/o al mantenimento di capacità cognitive, relazionali e comportamentali, sulla base delle potenzialità e capacità residue del singolo soggetto;
- Sostenere la famiglia per favorire la permanenza del soggetto nel nucleo ma nel contempo anche la sua autonomia attraverso esperienze di permanenza protetta all'interno e all'esterno delle strutture;
- Ridurre al minimo la "separazione" tra soggetto e tessuto sociale di riferimento attraverso una serie di sinergie con l'ambiente circostante che consentano anche al contesto territoriale di comprendere le problematiche del mondo della disabilità.

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali:

**UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati nel rispetto degli utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e di religione. La diversità degli interventi erogati è giustificata soltanto dalle esigenze personali e socio-sanitarie;

**CONTINUITÀ:** l'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni tutelari nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati (d'ora in avanti definito PAI). Non è quindi permessa alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate;

**PARTECIPAZIONE:** agli utenti e ai loro familiari/tutori è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro e confronto con i coordinatori dei vari servizi per verificare l'efficacia dell'attività e la sua organizzazione. Inoltre il PAI, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso con i familiari;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'efficienza ed l'efficacia del servizio è garantita dall'utilizzo di personale competente e qualificato nonché dall'uso di strumenti idonei ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate alle necessità espresse dagli utenti e dalle loro famiglie.

**RISERVATEZZA:** il Centro garantisce all'utente la riservatezza rispetto alle informazioni sulla sua persona. Tutto il personale operante all'interno del Centro è tenuto al rispetto del segreto professionale.

### **3) Tipologia di utenza**

Soggetti residenti nei Comuni afferenti alla Zona Fiorentina Nord Ovest di età compresa tra 18 e 64 anni, che siano in possesso dell'attestazione di handicap, anche in situazione di gravità, ai sensi della Legge 104/92, che, a causa di disabilità psico-fisica o plurima, necessitano di interventi integrati di carattere educativo/abilitativo, per il mantenimento e lo sviluppo delle capacità residue e di livelli di autonomia raggiunti.

### **4) Modalità di ammissione e rapporti con i servizi territoriali**

L'utente o un suo familiare può rivolgersi al Servizio Sociale Professionale della SDS che fisserà un colloquio con l'Assistente Sociale di riferimento per raccogliere elementi di conoscenza della situazione ed attivare l'iter per la richiesta d'inserimento c/o il Centro di Socializzazione individuato.

L'Assistente Sociale, che ha in carico il soggetto, trasmette alla SDS la suddetta richiesta su apposita modulistica accompagnata dai seguenti allegati:

- P.A.R.G. contenente di Piano di Socializzazione indicante gli obiettivi del PAI (Piano di Assistenza Individualizzato);
- Relazione Sociale dettagliata contenente tutte le informazioni socio-assistenziali utili relative alla situazione pregressa e attuale del Soggetto;
- Relazione Sanitaria-Specialistica contenente tutte le informazioni sanitarie utili relative alla situazione pregressa e attuale del Soggetto;
- Dichiarazione ISEE del nucleo familiare convivente (se dovuta, consultare Allegato);

- Impegnativa del familiare di riferimento o del Tutore dell'utente in relazione al pagamento dell'ammontare della quota giornaliera di frequenza al Centro e degli oneri previsti per l'eventuale utilizzo di servizi integrativi (per maggiori dettagli consultare Allegato).

Per i soggetti le cui problematiche personali richiedano una valutazione prof.le più approfondita ai fini dell'individuazione di un eventuale percorso semiresidenziale, viene richiesto il parere preventivo alla Commissione Unità di Valutazione Multidimensionale - Percorso Disabili. Tale parere deve essere allegato alla documentazione da consegnare assieme alla richiesta di inserimento c/o il Centro di Socializzazione.

L'ammissione è subordinata:

- alla possibilità reale in ordine alla disponibilità di posti;
- alla valutazione dell'idoneità della struttura sia a recepire i bisogni del soggetto sia a garantire la compatibilità con il gruppo preesistente;
- sostenibilità finanziaria da parte del Comune di residenza del soggetto;
- all'impegno al pagamento, da parte del familiare di riferimento o del tutore dell'utente, dell'ammontare degli eventuali oneri previsti per l'inserimento.

Gli inserimenti c/o i Centri di Socializzazione, in quanto struttura pubblica, vengono decisi dalla SDS che pertanto comunicherà alla struttura il nominativo della persona che entrerà a fronte di un posto disponibile.

Prima dell'inserimento viene svolta dalla SDS una riunione di presentazione del soggetto con il Referente della struttura ed eventuali altri operatori di riferimento del Centro al fine di fornire le informazioni e la documentazione utile all'assistenza al soggetto e mettere a punto le prime modalità dell'inserimento che può prevedere una gradualità iniziale.

Sulla base delle singole esigenze, le ammissioni possono essere anche per inserimenti parziali /o temporanei.

Successivamente il Referente della struttura effettua un colloquio di pre-ingresso con i familiari e/o Tutore del Soggetto e gli operatori per stabilire i dettagli operativi di ammissione al servizio sulla base delle indicazioni e informazioni raccolte. Di norma a tale incontro è presente anche l'assistente sociale di riferimento.

I familiari e/o il Tutore del disabile si impegnano, all'atto dell'ingresso, nei confronti del Referente della struttura a:

- consegnare la scheda terapica relativa all'eventuale prescrizione di farmaci con precisa indicazione della terapia e posologia nonché altra documentazione sanitaria, concordata e richiesta;
- comunicare eventuali ulteriori dati utili richiesti (ad esempio indirizzi, recapiti telefonici, ecc);
- consegnare la dotazione di corredo personale in linea con le richieste effettuate dal Referente della struttura, provvedendo alle integrazioni e/o sostituzioni quando queste si rendano necessarie;
- consegnare copia dei documenti personali quali il codice fiscale, la carta d'identità, il libretto sanitario, l'eventuale esenzione dal ticket sanitario, documento di invalidità;

- consegnare i presidi sanitari eventualmente già assegnati dal Servizio Fisiatrico della ASL (ad esempio carrozzina personalizzata, ecc) nonché i pannolini eventualmente forniti dal Servizio Sanitario;
- controfirmare un inventario, conservato nella cartella personale dell'ospite, di tutte le cose di proprietà eventualmente portate in struttura;
- rispettare tutte le regole e disposizioni contenute nella presente Carta dei Servizi e relativo Allegato.

L'assistente sociale di riferimento è tenuto a sollecitare la famiglia e/o tutore affinché sia fornito alla struttura il materiale suddetto e le relative autorizzazioni.

Il Referente della struttura si impegna a comunicare ogni evento significativo dell'utente ai familiari e/o Tutore nonché altri Soggetti di riferimento.

## **5) Tutela della privacy**

In base al D.lgs. 196/2003 sulla Privacy, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato rilasciato a seguito di completa ed adeguata informazione.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo strettamente necessario.

L'utente (ove possibile) o il familiare di riferimento e/o Tutore esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

## **6) Variazioni e Dimissioni**

La frequenza dell'utente al Centro può essere soggetta a variazioni in relazione alla frequenza del servizio ordinario e/o dei servizi integrativi previsti.

La variazione può prevedere anche il trasferimento da un Centro ad un altro (temporaneo o definitivo), sia su proposta dell'utente e/o famiglia di riferimento o tutore, sia su proposta della SDS a seguito di precise valutazioni effettuate ed in modo concordato.

La SDS autorizza la modifica sulla base della richiesta dell'assistente sociale di riferimento. Nel caso in cui la modifica riguardi l'avvio nell'utilizzo dei servizi integrativi, la richiesta deve essere accompagnata da relativa impegnativa, del familiare di riferimento o tutore dell'utente, al pagamento di quanto previsto.

L'autorizzazione alla variazione è subordinata:

- alla valutazione della prestazione a soddisfare i bisogni del soggetto sia a garantire la compatibilità con il resto del gruppo esistente;
- sostenibilità finanziaria da parte del Comune di residenza del soggetto;
- all'impegno al pagamento, da parte del familiare di riferimento o del Tutore dell'utente, dell'ammontare degli oneri spettanti

Le dimissioni di un utente dal Centro sono previste per:

- sopraggiunti limiti di età;

- trasferimento di residenza del soggetto fuori dalla Zona F.na Nord Ovest;
- richiesta esplicita della famiglia e /o Tutore;
- problematiche consistenti emerse che non trovano adeguata risposta nell'organizzazione del Centro;
- esigenze contingenti emerse che non rendono più disponibile la struttura finora utilizzata;
- periodi lunghi di assenza ingiustificata;
- persistente morosità legata al pagamento della quota giornaliera di frequenza (se dovuta).

Le dimissioni dell'utente vengono comunicate per scritto in accordo con il Servizio Sociale Prof.le e comunicate con adeguato preavviso all'utente, alla famiglia e/o al Tutore.

In caso di ricovero/dimissioni dell'utente, vengono fornite ai servizi esterni dai Soggetti competenti tutte le informazioni per garantire la continuità del percorso assistenziale. Il Servizio Sociale Prof.le si raccorda con i suddetti Soggetti per il reperimento delle informazioni necessarie.

## **7) Periodo e Orario di Apertura**

I Centri di Socializzazione sono aperti 11 mesi l'anno (dal 01 Settembre al 31 Luglio) dalle ore 09:00 alle ore 17:00 dal lunedì al venerdì, tutti i giorni feriali dell'anno.

Durante il mese di Agosto rimangono aperti soltanto 2 Centri per utenti che presentano particolari situazioni familiari e/o personali. (per dettagli consultare Allegato).

La giornata nei Centri è scandita da un primo momento di accoglienza seguito dallo svolgimento di attività individuali e a gruppi con una pausa per il pranzo fissato verso le ore 12:30. Viene garantito il trasporto dell'utente da domicilio al Centro e ritorno in corrispondenza dell'orario di apertura e chiusura dei Centri. (per dettagli consultare Allegato).

L'organizzazione della giornata tiene conto delle esigenze e rimi di vita degli utenti compatibilmente con i PAI di ognuno.

Le attività svolte nella giornata tengono conto delle necessità degli ospiti di svolgere eventuali pratiche religiose.

Sia la distribuzione delle attività nell'ambito della giornata sia le specifiche attività promosse nell'arco della settimana o del mese vengono ampiamente diffuse all'interno della struttura, comunicate agli utenti, familiari di riferimento e /o Tutori e rese visibili nella bacheca del Centro.

La SDS si riserva di prevedere integrazioni e/o modifiche in relazione al periodo, giorni e orario di apertura dei Centri in sede di ogni periodica formulazione del capitolato d'appalto per l'affidamento dell'erogazione dei servizi svolti (per dettagli consultare Allegato).

## **8) Organizzazione**

I Centri di Socializzazione si configurano come strutture aperte e flessibili con un programma complessivo a cadenza annuale al cui interno si modulano i Piani Assistenziali individuali (d'ora in avanti PAI) sulla base dei bisogni dei soggetti inseriti.

In ogni Centro vengono tenute riunioni periodiche tra il Referente della struttura e gli operatori per una verifica dell'andamento dei servizi, uno scambio di informazioni oltre ad un momento con gli

utenti per la programmazione ed il monitoraggio delle attività. Nelle strutture vengono svolte inoltre riunioni di programmazione per tipologia di mansione.

Durante l'anno, quando necessario, vengono effettuati anche incontri di verifica tra il Referente della struttura, il Servizio Sociale Prof.le e la SDS.

Nel corso dell'anno sono altresì effettuate almeno 2 riunioni della SDS con tutti i familiari e gli operatori per un aggiornamento sull'andamento dei Centri, una verifica dei programmi, un momento propositivo delle famiglie.

Durante le occasioni di incontro con i familiari viene anche consegnato materiale informativo sui servizi offerti.

I Centri adottano e conservano documentazione e modulistica in ordine almeno a:

- registro delle presenze giornaliere degli ospiti;
- registro della partecipazione degli ospiti alle attività integrative;
- registro delle presenze giornaliere degli operatori da cui è possibile evincere anche turni e le mansioni svolte nelle ore di servizio;
- cartelle personali contenenti tutta la documentazione sociale e sanitaria, le notizie e i PAI con relativi aggiornamenti;
- diario giornaliero delle attività e quaderno giornaliero delle consegne ed informazioni tra gli operatori;
- elenco dei beni presenti;
- menù settimanale;
- registro giornaliero della somministrazione dei farmaci in base alle terapie individuali;
- registro di carico e scarico farmaci;
- piano di lavoro delle attività di assistenza alla persona;
- piano di lavoro delle attività educative/abilitative.

## **9) Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)**

Al momento dell'accesso dell'utente al Centro, viene aperta una cartella personalizzata e viene redatta una scheda d'ingresso utile per seguire l'inserimento.

Entro 45 giorni dall'inserimento viene formulato il Piano di Assistenza Individualizzato (d'ora in avanti denominato PAI) sulla base del progetto assistenziale redatto dal Servizio Sociale Prof.le.

Il PAI è un progetto di assistenza finalizzato alla pianificazione degli interventi assistenziali, educativi e riabilitativi necessari al disabile per il mantenimento e potenziamento delle capacità residue.

Tale progetto viene formulato da un'équipe multiprofessionale costituita dal Referente della struttura, dagli Addetti all'assistenza o dall'Operatore di riferimento del disabile (se previsto), dall'infermiere professionale, dall'animatore, dal terapista della riabilitazione e dall'Assistente Sociale referente. Se necessario, alla riunione, può prendere parte anche il Medico curante e/o Medico Specialista del soggetto (convocato/i dall'assistente sociale di riferimento) e i Referenti SDS. Il PAI viene condiviso con la famiglia e/o tutore legale e, ove possibile, con l'ospite.

Il PAI viene registrato in un'apposita scheda allegata alla cartella personale di ciascun utente e permette di identificare nel dettaglio:

- i bisogni socio-assistenziali;
- gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni;
- il piano operativo indicante le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- i responsabili delle diverse fasi degli interventi;
- il responsabile dell'intero progetto;
- l'operatore di riferimento (se previsto);
- i criteri/indicatori e i tempi di verifica dei risultati.

Ogni 6 mesi, o prima in caso di variazioni significative delle condizioni dell'utente, i PAI dei singoli soggetti vengono verificati e aggiornati tramite una riunione convocata dal Referente della struttura con i Soggetti Prof.li che ne hanno curato la formulazione e/o con quelli per cui viene reputata opportuna la presenza. Il PAI rivisto è condiviso, nelle sue linee fondamentali, con i familiari di riferimento e/o Tutore nonché, ove possibile, con l'ospite.

Il familiare e/o Tutore si impegna a rispettare e realizzare il previsto programma individuale di socializzazione e, a tal fine, sottoscrive tale programma impegnandosi ad una frequenza regolare alle attività del proprio coniunto.

## **10) Prestazioni ordinarie erogate**

Le prestazioni sono comportamenti ed azioni rivolte al soddisfacimento di bisogni e delle necessità primarie della persona disabile. Comprendono la formulazione di piani terapeutico-assistenziali e l'erogazione, in forma coordinata ed integrata, di prestazioni di assistenza infermieristica, riabilitazione funzionale ed altre azioni funzionali al buon andamento dei servizi ed al benessere delle persone, tra cui la pulizia degli ambienti, il trasporto delle persone, la manutenzione delle strutture e il servizio mensa.

### **Prestazioni di Assistenza alla Persona**

Le prestazioni di assistenza alla persona erogate presso i Centri di Socializzazione si articolano lungo due dimensioni:

**1)** Quella centrata sui **bisogni dell'utente**, che si esplica in una gamma di attività di assistenza (quali igiene e cura, vestizione e svestizione, alimentazione, sostegno alla mobilità) modulate sul grado di autonomia e dipendenza di ogni singola persona;

**2)** Quella di **integrazione interdisciplinare** tra le varie professionalità, così da armonizzare l'intera offerta degli interventi e finalizzare l'intero corpo delle prestazioni e delle attività ad un unico obiettivo centrato sulla completa conoscenza dei bisogni e delle potenzialità di ogni singolo utente. Essa si esplica attraverso le periodiche riunioni degli operatori in merito alla verifica e programmazione delle attività e la documentazione dei vari interventi assistenziali in collaborazione con le altre figure professionali.

### **Prestazioni Infermieristiche**

L'operatività del servizio infermieristico è articolata lungo tre dimensioni:

- **Monitoraggio assistenziale di ogni singolo caso** ovvero preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche in base alla prescrizioni mediche, sorveglianza delle diete, controllo idratazione ed evacuazione, esecuzione clismi, rilevazione dei parametri vitali, interventi specifici di competenza;
- **funzioni organizzative/amministrative** ovvero istruzioni al personale socio/sanitario, compilazione documentazione, gestione dell'armadio farmaceutico, segnalazione alle famiglie ed al servizio educativo di necessità di approvvigionamento di farmaci e presidi sanitari;
- **funzioni relazionali** ovvero esercitate non solo con gli utenti e gli operatori della struttura, ma anche con i familiari per i quali l'infermiere può rappresentare un riferimento per informazioni sull'assistenza sanitaria e per orientamento e supporto per specifiche problematiche sanitarie.

Le prestazioni infermieristiche possono essere svolte da personale specializzato proveniente da Ditte Esterne. Per maggiori dettagli si veda Allegato al presente documento.

#### **Prestazioni Riabilitative di Fisioterapia**

Sono prestazioni centrate sull'autonomia, sulla valorizzazione delle risorse residue della persona, sulle strategie di recupero funzionale e sulla promozione di nuove strategie di adattamento quando la funzione è irreversibile. Il terapista della riabilitazione non si limita ai trattamenti relativi alle funzionalità articolari e muscolari (esercizi posturali, di deambulazione, rafforzamento motricità) ma prende in carico anche **disturbi psicosensoriali, del linguaggio, deficit cognitivi** legati al quadro di disabilità (esercizi sull'ascolto, ripetizione/produzione di suoni, parole, memoria). Le attività vengono garantite anche congiuntamente alle attività di animazione, durante laboratori specifici ed iniziative occupazionali (in stretto collegamento con le reali possibilità, necessità ed interessi dell'utente), e alle attività di assistenza tutelare nel corso delle azioni di cura della persona.

#### **Pulizia ambienti**

Sono prestazioni finalizzate a mantenere in tutti gli ambienti, interni ed esterni ai Centri, un elevato standard igienico-sanitario oltre che mantenere ordinato e curato l'aspetto estetico dell'ambiente. Sono previsti interventi di pulizia ordinaria, quotidiana, relativa a tutti i locali e gli arredi della struttura, perfezionati da un programma di pulizie a fondo, strutturato in modo da garantire interventi con periodicità settimanale, mensile, trimestrale e annuale.

#### **Trasporto**

E' finalizzato a garantire agli utenti la percorrenza del tragitto dal proprio domicilio al Centro frequentato e viceversa attenendosi alle indicazioni richiamate dalla SDS in merito a tempo max di permanenza sul mezzo e agli orari limite di avvio e conclusione del servizio. Tale servizio viene utilizzato anche per lo svolgimento di uscite previste dalla programmazione settimanale delle attività o dettate da necessità sanitarie dell'utenza.

#### **Manutenzione strutture**

Le prestazioni hanno lo scopo di garantire la funzionalità degli impianti, arredi ed attrezzature favorendo e mantenendo un ambiente piacevole, sicuro e sereno.

Gli interventi previsti per la manutenzione programmata sono definiti in un apposito programma che indica obiettivi, azioni e tempi di attuazione.

Viene effettuato il monitoraggio delle attività di manutenzione programmata e viene tenuta registrazione degli interventi attuati nell'anno.

Gli operatori promuovono il rispetto e la cura dei locali, arredi, attrezzature e materiali.

Viene data importanza al comfort dell'ambiente del Centro e gli operatori prestano attenzione alle necessità e al benessere degli utenti. Il Referente della struttura può segnalare eventuali esigenze in merito alla SDS, che valuta, rispetto agli utenti, alla struttura, all'appalto in corso e alle risorse disponibili, l'opportunità dell'intervento e come procedere.

Per maggiori dettagli si veda Allegato al presente documento.

#### **Servizio Mensa**

I pasti vengono forniti, presso i Centri, da Ditte Specializzate Esterne di Ristorazione.

La ristorazione prevede menù personalizzati in funzione delle disposizioni dei medici curanti degli utenti e sono previste diete speciali per intolleranze ed allergie.

Gli operatori del Centro comunicano ogni giorno alla Ditta specializzata individuata il numero di pasti e le caratteristiche degli stessi in funzione dei soggetti presenti al Centro.

I pasti, una volta consegnati, vengono sporzionati e serviti dagli operatori dei Centri, che assistono anche gli utenti, che ne abbiano necessità, in merito alla somministrazione. Gli operatori invitano l'utente a consumare il pasto previsto e a controllare che ciò avvenga.

Il menù cambia periodicamente e viene esposto nella sala pranzo. Ne è previsto l'invio alle famiglie che ne fanno richiesta.

E' prevista la fornitura di pasti speciali in relazione a tradizioni e feste.

Oltre al pranzo, gli utenti possono usufruire c/o le strutture della consumazione di caffè, tè o merenda.

Per maggiori dettagli si veda Allegato al presente documento.

#### **11) Attività Socio-Educative**

La pianificazione e la realizzazione di attività educative, di socializzazione, occupazionali e formative sviluppate in rapporto diretto con l'utenza, sono il cardine attraverso cui si sviluppa e si attua l'intervento educativo del servizio. Tali attività sono funzionali ad agire sugli specifici obiettivi di mantenimento e di sviluppo delle abilità e di promozione della qualità relazionale e sociale della vita degli utenti. Sono previste attività occupazionali e di laboratorio, grafico-pittoriche, di lettura e scrittura, giochi adatti, feste, gite ed uscite sul territorio.

Esiste una **programmazione generale** ed una **programmazione individualizzata** che identifica, attraverso l'analisi e la programmazione dei PAI, la gamma delle attività in cui si declina l'offerta proposta sia al gruppo, sia a sottogruppi, sia ad ogni utente.

Le attività, le metodologie con cui vengono programmate e svolte ed i loro risultati vengono verificati attraverso procedure specifiche individuate dai sistemi di gestione qualità del Soggetto erogatore delle attività.

Sono previste anche attività integrate, da realizzarsi attraverso il coinvolgimento contemporaneo di utenti che frequentano Centri diversi.

La SDS si riserva di prevedere integrazioni e/o modifiche in relazione alla tipologia e modalità delle prestazioni fornite in sede di ogni periodica formulazione del capitolato d'appalto per l'affidamento dei servizi erogati nei Centri. Anche il Soggetto Affidatario può prevedere l'erogazione di prestazioni aggiuntive previste ed autorizzate dalla SdS Zona F.na Nord Ovest (consultare allegato al presente documento).

## **12) Figure Professionali**

Le figure professionali impegnate in ciascun Centro sono di norma le seguenti:

**Educatore:** costruisce e mantiene la relazione con l'utente, nella propria dimensione individuale e in quella di "parte del gruppo", attraverso la mediazione delle istanze della persona, l'analisi del bisogno, la lettura degli stati emozionali e delle relazioni con gli altri. E' responsabile della programmazione educativa, intrattiene i rapporti con le famiglie e con il Servizio Sociale Prof.le. Cura l'organizzazione delle attività animate ed educativo-culturali proposte al gruppo; è inoltre la figura principale nella conduzione delle attività espressive calibrandole sui bisogni e sulle capacità /autonomie degli utenti e del gruppo. Collabora con il personale addetto all'assistenza anche nelle operazioni di cura ed igiene della persona.

**Addetto all'assistenza:** è il principale supporto all'utente nello svolgimento delle attività legate alla cura della persona, all'igiene, al soddisfacimento dei bisogni primari. Collabora attivamente con il personale educativo nello svolgimento delle attività animate ed espressive. Si occupa dello sporzionamento e somministrazione dei pasti nel rispetto del piano di autocontrollo HCCP per cui è stato opportunamente formato. E' responsabile delle procedure relative alla sanificazione di arredi ed ambienti interessati dallo sporzionamento e somministrazione dei pasti sulla base del piano HCCP. Svolge attività di accompagnamento e tutela durante il trasporto dell'utente finalizzata soprattutto all'assistenza dello stesso durante i momenti di salita e discesa dal mezzo, nonché di affidamento ai familiari agevolando il superamento di eventuali barriere architettoniche.

**Infermiere Professionale:** è responsabile dell'intero processo di preparazione e somministrazione delle terapie farmacologiche degli utenti. Si occupa della redazione delle schede farmaci, della gestione dell'armadio terapeutico e della cura degli utenti per quanto riguarda il monitoraggio della situazione sanitaria. Il suo intervento avviene in un contesto protetto (l'ambulatorio) e la relazione che instaura con ogni utente è delicata e significativa. Interagisce con le famiglie per quanto attiene alle terapie, le patologie e la gestione dei farmaci.

**Terapista della Riabilitazione:** è responsabile della programmazione e dell'esecuzione delle attività di riabilitazione funzionale e psico-motoria; oltre a quanto previsto dalla disciplina riabilitativa, partecipa alla gestione delle attività educative e di animazione con l'obiettivo di stimolare e supportare gli utenti nel percorso di accrescimento o mantenimento delle capacità senso-cognitive e delle autonomie personali.

**Autista:** si occupa del trasporto degli utenti. E' personale in possesso dell'autorizzazione alla guida di livello adeguato rispetto alla vigente normativa e alle caratteristiche dell'automezzo condotto. E' personale altresì di comprovata esperienza e serietà professionale che viene sottoposto annualmente agli accertamenti di legge per l'assenza di uso di sostanze psicotrope o alcoliche.

**Addetto alle pulizie:** è personale specifico adibito alla pulizia dei locali dei Centri che ha maturato specifica esperienza ed utilizza prodotti professionali, di cui ha ricevuto apposito addestramento, per la detersione e la sanificazione.

**Addetto alla manutenzione:** è personale adibito alla manutenzione ordinaria dei locali, arredi e attrezzature presenti nei Centri che ha maturato idonea formazione ed esperienza nella mansione. Opera nel rispetto della normativa sulla sicurezza ed è tenuto alla redazione della documentazione prevista dal Sistema Qualità adottato dal Soggetto Affidatario delle prestazioni in merito agli interventi effettuati e verifiche periodiche.

Le figure professionali impiegate nei Centri sono in possesso di cartellino di riconoscimento e dei titoli o attestati previsti dalla normativa vigente. Il Soggetto Affidatario cura la formazione e l'aggiornamento prof.le del proprio personale ed è responsabile dell'idonea formazione del personale operante in subappalto con Ditte Esterne.

Il personale è assunto nel rispetto dei contratti collettivi nazionali e decentrati nonché nel rispetto della regolarità contributiva, previdenziale ed assicurativa relativa ai rapporti di lavoro dipendente e assimilati.

La SDS si riserva di prevedere integrazioni e/o modifiche in relazione alla tipologia e specifiche mansioni delle figure professionali impiegate in sede di ogni periodica formulazione del capitolato d'appalto per l'affidamento dei servizi erogati c/o i Centri. Anche il Soggetto Affidatario può prevedere l'impiego di figure prof.li aggiuntive autorizzate dalla SdS Zona F.na Nord Ovest (consultare allegato al presente documento).

### **13) Coordinamento**

Ogni Centro prevede un Coordinatore afferente al Soggetto Affidatario. Il Coordinatore è in possesso di titoli specifici e comprovata esperienza nella gestione di servizi ed opera armonizzando i singoli interventi e le singole prestazioni, attraverso una programmazione sinergica e condivisa, soggetta a periodica verifica.

L'attività di coordinamento assicura la gestione del personale e la tenuta nonché flessibilità dell'intera organizzazione dei servizi, sviluppando una visione complessiva delle questioni organizzative e tecniche attraverso un'analisi costante ed una verifica continua principalmente lungo due distinte dimensioni:

**Dimensione interna al servizio:** garantendo la corretta applicazione metodologica dell'iter di erogazione delle attività, producendo ed aggiornando la documentazione sul lavoro svolto con l'utenza, verificando, promuovendo il lavoro di equipe, incontrando in riunioni di programmazione e supervisioni i gruppi operativi, sia in plenaria, sia in sottogruppi suddivisi per mansione;

**Dimensione esterna al servizio:**

- **con la committenza:** curando e garantendo il raccordo con la stazione appaltante (Società della salute Zona F.na Nord Ovest) sia per quanto riguarda gli aspetti quantitativi e qualitativi delle prestazioni svolte dal personale, sia per i livelli di adeguatezza dei materiali

- e delle forniture, sia per mansioni di carattere amministrativo e di realizzazione e verifica di quanto contenuto nel Progetto/Offerta;
- con i servizi territoriali: attivando e mantenendo una reciprocità ed una circolarità di rapporti attraverso il raccordo con il Servizio Sociale Prof.le allo scopo di collaborare attivamente nel corso dell'inserimento degli utenti, nel corso della stesura e dello sviluppo dei PAI;
  - con le famiglie/tutori degli utenti: curando e verificando che l'attività si sviluppi attraverso la partecipazione ed il coinvolgimento dei familiari e/o tutori ed occupandosi personalmente del processo di inserimento e della prima accoglienza di utente e famiglia al Centro.

#### **14) Attività Integrative**

Nei Centri, oltre ai servizi ordinari erogati agli utenti, possono essere realizzate delle attività integrative. Tali attività hanno la finalità non secondaria di promuovere un alleggerimento del carico assistenziale delle famiglie e nel contempo l'esercizio, da parte degli utenti e delle famiglie stesse, di esperienze di autonomia attraverso l'estensione degli orari di apertura dei Centri, esperienze di residenzialità protetta e soggiorni estivi. Per dettagli sulle attività integrative attualmente svolte si consulti l'Allegato al presente Documento.

#### **15) Contribuzione**

La frequenza del Centro comporta il pagamento di una retta giornaliera a carico dell'utente.

L'utente può richiedere la compartecipazione al costo della retta giornaliera alla Società della Salute Zona F.na Nord Ovest. Le modalità relative al calcolo della compartecipazione SDS sono stabilite con apposito Regolamento. La suddetta integrazione SDS potrà essere erogata nel rispetto delle disponibilità di bilancio della stessa e di un'eventuale graduatoria degli aventi diritto appositamente creata.

Tale retta, ridotta e corrispondente al 70% della quota intera, è prevista anche qualora gli utenti, sia pure ammessi a frequentare le strutture, risultino assenti.

La suddetta riduzione verrà applicata in tutte le giornate in cui l'ospite risulti assente ad esclusione del caso di ricovero ospedaliero e post ospedaliero documentato.

L'utilizzo di servizi integrativi messi a disposizione dal Centro frequentato è anch'esso soggetto a pagamento da parte dell'utente.

L'ammontare della retta giornaliera e degli altri servizi integrativi viene definito annualmente dalla Società della Salute Zona F.na Nord Ovest tramite apposita Deliberazione.

L'ingresso nel Centro di Socializzazione potrà comunque essere autorizzato soltanto a seguito di ricevimento, da parte della SDS, di impegnativa dell'utente al pagamento della retta giornaliera e degli eventuali servizi integrativi richiesti.

In casi eccezionali e di urgenza, l'inserimento potrà avvenire solo previa impegnativa al pagamento della retta giornaliera e degli importi dovuti per gli eventuali servizi integrativi a partire dalla data d'ingresso in struttura, nell'attesa della determinazione della reale entità della compartecipazione richiesta.

Ogni disposizione che dovesse comportare una variazione delle suddette modalità di contribuzione e dunque della spesa dell'utente, verrà comunicata dalla SDS con apposita lettera che conterrà le indicazioni da seguire per permetterne l'adeguamento.

Sono inoltre a carico dell'utente le altre seguenti prestazioni:

- assistenza in caso di ricovero ospedaliero ed in caso di malattia che richieda la presenza costante di una persona a fianco dell'ammalato;
- fornitura di capi di abbigliamento ed integrazione, a richiesta, del corredo personale;
- fornitura farmaci.

Per conoscere le attuali disposizioni SDS in merito alle modalità di calcolo ai fini della partecipazione al pagamento della retta giornaliera nonché l'attuale ammontare di quest'ultima e dell'importo previsto per i servizi integrativi con specifico riferimento ai Soggetti tenuti al pagamento, si veda l'Allegato al presente documento.

## **16) Norme riguardanti la vita comunitaria**

La vita comunitaria è improntata a sollecitare la partecipazione e sviluppare il senso di responsabilità dei soggetti frequentanti, sia pur in relazione alle problematiche personali.

Il Centro promuove un clima di collaborazione tra gli operatori e tra quest'ultimi, gli utenti e le loro famiglie.

I familiari e/o Tutori degli utenti si impegnano, ogni volta che accendono alla struttura:

- a curare la buona conservazione del materiale, delle attrezzi e dei locali;
- osservare le regole del vivere civile tese ad assicurare pulizia, ordine, calma, educazione, reciproca comprensione e accordo, tolleranza, rispetto della dignità degli altri utenti ed operatori;
- non pretendere dal personale alcuna prestazione non prevista dal normale programma di servizio o trattamenti di favore;
- rispettare tutte le regole di sicurezza stabiliti.

E' favorito per l'utente il mantenimento dei rapporti con i familiari e la rete amicale nel rispetto di quanto previsto dal presente Documento e relativo Allegato. A tal fine vengono organizzati durante l'anno momenti d'incontro e feste a cui possono prendere parte anche rappresentanti della comunità e delle istituzioni.

Gli operatori si impegnano a limitare eventuali rumori molesti nello svolgimento delle attività, nel rispetto comunque delle problematiche del singolo soggetto. Il Responsabile della struttura può segnalare agli Enti competenti eventuali rumori e/o situazioni che possono compromettere lo svolgimento dei servizi socio-assistenziali previsti e il benessere degli utenti.

La salvaguardia delle esigenze individuali non deve contrastare le esigenze degli altri.

## **17) Collegamenti con la comunità locale e partecipazione del volontariato**

I Centri si adoperano a favorire costanti collegamenti con i vari organismi del territorio dove sono collocati per iniziative nonché per l'individuazione e la fruizione di risorse locali.

I Centri si raccordano con gli Organismi del Volontariato che si rendono disponibili a forme di collaborazione.

Disponibilità e/o richieste di singoli volontari sono possibili in linea con i programmi e l'organizzazione del singolo Centro, previo rispetto di quanto contenuto nel presente Documento e nel relativo Allegato nonché di quanto previsto in materia assicurativa e di sicurezza.

I Centri possono accogliere studenti tirocinanti di Enti preposti alla formazione in materia di servizi sociali su proposta degli Enti competenti, previa verifica dell'idoneità, opportunità e possibilità dell'inserimento nonché stipula di convenzioni in cui vengono definiti termini e modalità.

Il Referente del Centro cura i rapporti con i suddetti Enti, le comunità locali e il volontariato, in collaborazione con la SDS.

#### **18) Verifica della qualità dei servizi erogati**

La qualità dei servizi forniti agli utenti frequentanti i Centri viene di norma controllata attraverso:

- Raccolta periodica di dati relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- Strumenti di rilevazione della soddisfazione degli utenti (se possibile), dei familiari, dei tutori;
- Raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da parte del Soggetto Affidatario che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- Convocazione dell'assemblea periodica dei familiari e dei tutori tramite avviso nella bacheca della struttura e invio apposita lettera.

Il Soggetto Affidatario può eventualmente attivare ulteriori strumenti di monitoraggio della qualità delle prestazioni erogate e/o utilizzare quelli esistenti per rilevare la soddisfazione sull'operato da parte di altri Soggetti (vedi allegato al presente documento).

Il Soggetto Affidatario analizza i risultati e produce report degli stessi. Tali report vengono consegnati agli utenti (se possibile), ai familiari, agli amministratori di sostegno/tutori e alla SDS. I risultati forniscono informazioni utili sull'andamento dei servizi al fine di promuovere azioni correttive e di miglioramento delle prestazioni offerte.

Esistono anche forme di valutazione, che mette in atto il Soggetto Affidatario, della soddisfazione degli operatori e del clima interno al Centro.

#### **19) Disposizioni finali**

Alla presente Carta dei Servizi viene allegato un documento in cui sono riportate le notizie sul Soggetto Affidatario dei singoli Centri di Socializzazione e sugli altri Soggetti Esterni che forniscono prestazioni c/o le strutture. Il contenuto di tale documento, che riguarderà anche la descrizione di eventuali servizi integrativi erogati, verrà redatto direttamente dai soggetti interessati e verrà divulgato a seguito di autorizzazione da parte dei competenti organismi pubblici amministrativi.

La presente Carta dei Servizi e il suddetto Allegato sono sempre consultabili da tutti in quanto affissi all'interno della struttura presso la bacheca. La Carta dei Servizi e ogni aggiornamento della stessa sono pubblicati anche sul sito internet della Società della Salute a disposizione di chiunque voglia consultarla.

Una copia della Carta dei Servizi e dell'Allegato deve comunque essere consegnata dal Soggetto Affidatario a tutti gli utenti, relativi familiari o soggetti di riferimento e a tutte le persone o enti che la richiedano.

Utenti, familiari o altri soggetti di riferimento (o chiunque la richieda) firmano una dichiarazione di ricevimento di copia dei suddetti documenti e di rispetto di tutto quanto in essi contenuto.

Di ogni revisione della presente Carta e dell'Allegato, disposta per competenza dai Comuni in cui sono ubicati i Centri o dalla SDS, viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella presente Carta dei Servizi e nell'Allegato si rimanda ai Regolamenti della SdS e dei Comuni in cui sono ubicate le strutture nonché alle normative sui servizi sociosanitari regionali e nazionali.