

## Carta dei Servizi del Centro Laguidara SRCC

Benvenuti al Centro Laguidara!

In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere i valori, l'organizzazione e le attività della nostra struttura.

Siamo una grande rete solidale in cui, con professionalità ed empatia, ci impegniamo ad accogliere e tutelare i vostri cari rispettandone scelte e libertà ed adottando modalità organizzative che garantiscano il miglioramento continuo dei servizi e la vostra partecipazione e soddisfazione.

La SRCC Centro Laguidara fa parte del gruppo Proges.

Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. La sua identità cooperativa si costruisce attraverso la condivisione dei valori di mutualità, uguaglianza, solidarietà, equità, etica sociale ed attraverso la definizione di obiettivi di crescita sociale e imprenditoriale.

Ogni individuo è un valore da proteggere, curare, assistere.

Il nostro impegno per garantire:

- approccio multidisciplinare
- personalizzazione del progetto (riabilitativo e/o assistenziale)
- qualità, efficienza ed efficacia
- sicurezza per le persone assistite e per gli operatori
- formazione e aggiornamento continui
- miglioramento continuo

### LA STRUTTURA

Centro Laguidara è una struttura autorizzata ed accreditata, a carattere comunitario dedicata a persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale. La struttura può accogliere, in regime residenziale, 14 (quattordici) adulti con problemi di tipo relazionale e comportamentale, anche con problematiche psicopatologiche e ancora interessate, in via non prevalente, da trattamento a carattere terapeutico riabilitativo, che non possono essere adeguatamente assistiti presso il loro domicilio e che necessitano di accoglienza temporanea o permanente al fine di favorire il loro graduale inserimento sociale e l'acquisizione di progressivi livelli di autonomia.

Il Centro ha sede in via Duca della Vittoria n.145, a pochi metri dal mare, dal centro della località Tonfano, dalla Chiesa di Sant'Antonio e dalla RSA Nuova Villa Laguidara e del Carmelo, anch'essa di proprietà e gestita da Proges. L'immobile è considerato, dal punto di vista urbanistico, immobile di pregio. Dispone di un ampio giardino usufruibile dagli ospiti e di ambienti accoglienti e flessibili.

Le camere doppie, singole e triple, sono tutte dotate di bagno, guardaroba, comodino, e possono essere personalizzate con oggetti di proprietà delle persone accolte, salvo limitazioni dovute al rispetto delle normative in materia di sicurezza. In ogni stanza è presente l'impianto di chiamata di emergenza e l'impianto TV e telefono. È presente a piano terra un servizio per disabili dotato di sedia doccia.

La struttura ha un'ampia sala mensa, un locale al secondo piano dedicato alle attività individuali e di piccoli gruppi, un ampio terrazzo, un angolo palestra e uno spazio dedicato alle attività ricreative a piano terra, oltre ad una piccola biblioteca, un ampio giardino e due ascensori interni che collegano i tre diversi piani dell'immobile.

A piano terra ci sono la dispensa e la cucina dove vengono sporzionati i pasti provenienti, tramite mezzo attrezzato, dalla vicina cucina della RSA Nuova Villa Laguidara. Solo una strada divide le due strutture. La preparazione del vitto nella cucina interna della RSA attigua assicura un'ottima qualità del cibo, la personalizzazione delle diete, se necessario, e dei menù.

## INSERIMENTO

Si può accedere al Centro Laguidara esclusivamente tramite il servizio pubblico.

Possano accedere al Centro le persone che hanno compiuto 18 anni. L'inserimento viene disposto dall'ASL Nord Ovest, previa valutazione da parte della Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVMD), in accordo tra i Servizi Sociali Territoriali e la Psichiatria.

L'inserimento è pianificato e condiviso con l'utente e i suoi familiari o le persone di riferimento e tiene conto, nelle modalità e tempistica, delle caratteristiche della persona da accogliere.

L'ASL Nord Ovest comunica alla Direzione della struttura l'autorizzazione all'ingresso con la specificazione della tipologia dell'intervento richiesto e l'indicazione dell'onere economico a carico della persona accolta e dell'eventuale compartecipazione del Comune di residenza.

La Direzione o suo delegato provvede alla raccolta e l'invio di tutte le informazioni sul e per l'utente tramite contatti con i Servizi Territoriali, la famiglia/Tutore/A.d.S. o l'utente stesso. Viene concordata, ove è possibile, una visita pre – ingresso per illustrare le principali caratteristiche del servizio offerto (regole della casa, orari e organizzazione della giornata, contratto di ospitalità).

Nel giorno fissato per l'ingresso, il nuovo ospite (accompagnato dai familiari e/o dalle sue figure di riferimento) viene accolto dall'operatore indicato come tutor che lo presenta agli altri ospiti e al personale presente.

Documenti, indumenti, farmaci e altri oggetti personali portati dall'ospite e la documentazione informativa consegnata o inviata precedentemente e compilata dai familiari/Tutori/A.d.S. viene consegnata in amministrazione o al personale in servizio.

### Documenti necessari per l'ingresso

- Documento d'identità della persona da accogliere in corso di validità
- Codice fiscale e tessera sanitaria della persona da accogliere
- Eventuale attestazione di invalidità ed esenzione
- Riferimenti del medico di famiglia e dello psichiatra della persona da accogliere, del familiare di riferimento e dell'assistente sociale
- Decreto di nomina dell'amministratore di sostegno o tutore
- Eventuale altra documentazione sanitaria (es. dimissioni, vaccinazioni, precedenti ricoveri).

Nel caso di inserimenti urgenti, nei fine settimana o in prossimità delle feste, è richiesta la fornitura dei farmaci a carico dei familiari o persone di riferimento per i primi otto giorni.

In occasione del colloquio o prima dell'inserimento, la struttura acquisisce o consegna, anche per mail, la seguente documentazione:

- Carta dei servizi
- Contratto di ospitalità
- Consenso al trattamento dei dati personali, all'utilizzo delle immagini e al progetto educativo
- Scheda con il corredo di vestiario richiesto
- Scheda esplicativa per l'attivazione del Portale Parenti e per l'inserimento del familiare o persona di riferimento nel Comitato dei parenti
- Scheda riepilogativa con contatti, numeri di telefono e mail per informazioni sanitarie, programmazione di visite o altre comunicazioni

All'atto della sottoscrizione del contratto di ospitalità è richiesto il versamento di un deposito cauzionale pari ad una mensilità, a titolo di garanzia di tutti gli obblighi sorti dal contratto.

La retta o tariffa giornaliera è determinata annualmente e deve essere corrisposta entro il 10 del mese successivo tramite bonifico, assegno o SDD. La certificazione annuale dei costi sanitari sostenuti è garantita annualmente per la relativa detrazione a fini fiscali.

Dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce, entro 30 giorni dall'ingresso, un progetto assistenziale personalizzato (PAI) anche sulla base delle risultanze delle scale di valutazione adottate, ove sono indicate le attività pianificate per ogni singolo utente e gli obiettivi da raggiungere.

### PEI – piano educativo individuale

Il PEI è un documento elaborato dall'équipe per definire i dettagli della presa in carico dell'assistito. Il documento definisce gli obiettivi e i risultati attesi nei termini di mantenimento e miglioramento dello stato di salute dei singoli assistiti. Inoltre, individua il livello di complessità, la durata dell'intervento e le prestazioni sociosanitarie che dovranno essere erogate. Nel documento è previsto anche un monitoraggio periodico degli obiettivi, in modo da individuare quali sono stati raggiunti e su quali invece occorre intervenire. Il PEI viene redatto sulla base del Piano Assistenziale Personalizzato (PAP) elaborato dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVMD) e/o sul periodo di osservazione ed i risultati delle scale di valutazione. Il PEI è condiviso con lo psichiatra, il MMG e con il familiare di riferimento o la persona di riferimento, ove possibile ed è aggiornato, salva diversa necessità, ogni sei mesi.

### I SERVIZI OFFERTI

La normativa nazionale e regionale definisce gli standard per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento della struttura individuando parametri minimi orari di assistenza e prestazioni in base alla tipologia e numero di persone accolte. Il rispetto di detti parametri informa costantemente l'organizzazione e l'articolazione delle attività insieme al lavoro in équipe ed al PAI.

### Assistenza Sanitaria

#### - Medicina programmata

L'assistenza medico-generica è assicurata dai medici di libera scelta e viene erogata in due forme:

- accesso del medico su chiamata;
- accesso del medico per l'assistenza programmata.

L'assistenza medico-specialistica è garantita dall'ASL N.O. Vengono promosse tutte le azioni utili ad assicurare agli ospiti la fruizione di attività preventive, curative e riabilitative.

I medici (di libera scelta e specialisti) sono costantemente aggiornati grazie all'utilizzo dell'applicativo CUW – Cartella utente WEB, attraverso il quale possono verificare, anche dal proprio studio, terapia, parametri, referti e diari giornalieri dei propri assistiti.

È compito del medico di medicina generale o dello psichiatra del singolo ospite richiedere esami di laboratorio o visite specialistiche.

#### - Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita per un massimo di tre ore al giorno per 365 gg. In caso di emergenza o necessità sono garantiti sia la pronta disponibilità di un infermiere dell'adiacente RSA Nuova Villa Laguidara nelle 24 ore, sia l'attivazione dei servizi della Psichiatria (CSM, Reparto Ospedaliero Psichiatria). Gli infermieri garantiscono le corrette applicazioni delle prescrizioni mediche diagnostiche e terapeutiche, il monitoraggio dello stato di salute degli assistiti, gestiscono gli approvvigionamenti di farmaci e il materiale di medicazione, supportano gli operatori, l'organizzazione

delle visite specialistiche sia fuori che all'interno della struttura e l'esecuzione degli esami ematochimici prescritti dai medici.

## Assistenza Tutelare e Servizi Alberghieri

### - Assistenza tutelare

L'assistenza tutelare garantita dagli operatori socio sanitari (OSS e OSA) consiste in particolare nel provvedere

- alla cura e all'igiene della persona accolta e della sua camera;
- alla verifica che l'abbigliamento delle persone accolte sia sempre pulito, adatto alle stagioni, comodo e non anonimo;
- nel supportare gli ospiti nell'assunzione del pasto
- nel mettere in atto interventi volti a stimolare l'ospite ad un corretto e costante uso delle proprie capacità;
- nel promuovere socializzazione e relazioni interpersonali tra gli ospiti

### - Servizi alberghieri

Il servizio alberghiero assicura il benessere psico-fisico della persona accolta garantendo standard elevati e costanti di comfort. Esso comprende:

- messa a disposizione, oltre che degli spazi e degli arredi rispondenti alle prescrizioni di legge e ai requisiti regionali, Tv e radio in ogni soggiorno, biancheria piana sempre pulita
- pulizia degli ambienti generali e delle singole camere, compresi il rifacimento dei letti e il relativo cambio di biancheria. Il servizio è effettuato dalla Toscana Full Service srl con personale qualificato e secondo procedure standardizzate;
- lavatura e stiratura della biancheria e del vestiario personale dell'ospite. Ogni capo viene personalizzato con etichetta per il tracciamento. Il servizio è effettuato dalla Toscana Full Service srl con personale qualificato e secondo procedure standardizzate,
- fornitura del vitto, prevalentemente costituito da cibi freschi, sempre cucinato in sede da fornitore esterno qualificato con osservanza delle norme igieniche in base ai principi dell'HACCP. Il menù è formulato e controllato da una dietista/nutrizionista e validato dall'ASL. È data la possibilità di scelta fra le alternative del menù, il quale viene frequentemente variato tenendo conto delle offerte di stagione. Sono garantite su prescrizione medica diete speciali personalizzate per motivi di salute. Per chi ha particolari esigenze di alimentazione, vengono preparati cibi frullati, o tritati, o omogeneizzati. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali. Il servizio è effettuato dalla Toscana Full Service srl con personale qualificato e secondo procedure standardizzate.
- fornitura di tutti i presidi assistenziali e di tutti i prodotti para-farmaceutici necessari non personali

## Assistenza riabilitativa e sostegno educativo

La progettazione dell'attività riabilitativa e di sostegno educativo è basata sul lavoro di equipe e l'elaborazione di progetti personalizzati con l'impiego di un educatore ed una figura di sostegno nelle attività rieducative.

Le principali attività sono:

- Laboratorio di Lettura
- Cineforum
- Laboratori ludici (tornei, giochi di gruppo)
- Uscite accompagnate da operatori (bar, edicola, chiesa, supermercato, mercato)
- Gite culturali e sociali (spettacoli teatrali, passeggiate nelle località d'interesse limitrofe o luoghi dei ricordi, manifestazioni del territorio, sagre)
- Laboratori di Pittura e riciclo creativo
- Laboratori di Alfabetizzazione
- Progetto verde terapeutico

- Cura dell'ambiente di vita (in collaborazione con gli operatori)
  - Ginnastica dolce e attività ludico motoria
  - Laboratorio di Cucina "Prepariamoci la merenda"
- I laboratori e le attività sono organizzate in base alla stagionalità e le esigenze dell'utenza.

### Altri servizi

Il servizio di **barbiere** rientra nelle attività programmate garantite dall'assistenza tutelare.

Il servizio di **parrucchiere** (taglio e piega) è garantito una volta al mese. È possibile prenotare servizi extra anche settimanali a pagamento.

Il servizio di **podologo** è garantito una volta al mese.

È presente inoltre un servizio settimanale di **counseling** come supporto e sostegno alle persone assistite ed ai familiari. **L'assistenza religiosa** è garantita, nel rispetto dei principi di uguaglianza e di libertà di scelta, grazie alla collaborazione con la vicina Parrocchia di Sant'Antonio.

Il **servizio di trasporto**, anche con mezzo attrezzato, da e per la struttura per specifiche esigenze della persona assistita diverse da quelle a carattere sanitario o non coperte dal servizio sanitario, sono disponibili a pagamento.

All'interno della residenza è attivo un **sistema di connessione wi-fi** a disposizione di ospiti, parenti e visitatori, con password dedicata.

### COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

#### Portale Parenti

È attivo presso la struttura il "Portale Parenti", una soluzione digitale per rimanere costantemente in contatto; si tratta di uno spazio virtuale dedicato alla comunicazione tra la struttura ed i familiari per operare nella massima trasparenza e sicurezza grazie a un canale dedicato. Il Portale Parenti è suddiviso in sezioni di facile consultazione: "chat privata" attiva il canale di messaggistica istantanea; "news" bacheca per la pubblicazione delle informazioni e degli aggiornamenti importanti; "videochiamata" per effettuare conversazioni/video tra persona accolta ospite e parente.

#### Gestione digitale del percorso di cura Cuweb- Dossier Sanitario

È attiva presso la struttura la piattaforma informatizzata dedicata alla gestione digitale del percorso di cura. Uno spazio di lavoro virtuale che aiuta l'Equipe, favorisce la collaborazione e la condivisione dei dati e delle informazioni, snellisce le procedure e i processi, garantisce al contempo sicurezza e tracciabilità.

### Personale

Proges seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali. I nuovi assunti vengono affiancati da personale esperto per facilitare il loro inserimento e il rapporto con gli ospiti, con valutazioni periodiche. In conformità a quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità, viene compilato un Piano Annuale della Formazione nel quale convergono le numerose iniziative formative e di aggiornamento, interne ed esterne, programmate nel corso dell'anno. La formazione e l'aggiornamento rappresentano:

- un elemento fondamentale per far evolvere la professionalità degli operatori come garanzia di miglioramento della qualità dei processi;
- garanzia di competenza e preparazione professionale non solo tecnica ma relazionale ed organizzativa;
- un momento di promozione e di coinvolgimento del personale.

Per facilitare l'identificazione degli operatori, ognuno di essi è riconoscibile da un cartellino identificativo personale e per ogni profilo professionale è adottata una divisa di colore diverso.

Nel Centro Laguidara prestano la propria opera:

- Responsabile – Direttore

- Amministrativi
- Manutentori
- Infermieri
- Operatori socio – sanitari (OSS e OSA)
- Animatore
- Psicologo

## LE “REGOLE DELLA CASA”

### Beni e generi alimentari

Per ragioni di sicurezza, non è possibile fornire direttamente alle persone accolte medicinali od oggetti pericolosi di qualsivoglia natura (accendini, coltelli, forbici,...). I medicinali vanno consegnati agli infermieri in un contenitore dedicato riportante nome, cognome e data di nascita della persona a cui devono essere somministrati. I farmaci devono riportare chiaramente la data di scadenza e la confezione deve essere integra.

Per ragioni di sicurezza alimentare, è fatto divieto di consegnare agli ospiti alimenti freschi. Possono essere consegnati al personale confezioni sigillate di alimenti secchi che rechino la data di scadenza sulla confezione. Tutte le forniture alimentari sono comprese nella retta (acqua minerale inclusa) e se ci sono specifiche esigenze è possibile fare esplicita richiesta utilizzando il Portale Parenti.

### Beni e valori

Per provvedere a spese personali, è possibile depositare presso la Direzione valori di modesta entità per i quali verrà rilasciata apposita ricevuta.

La struttura non assume alcuna responsabilità per la custodia ed il deposito di beni e di valori introdotti all'interno del Centro dagli assistiti e/o loro congiunti senza preventiva informazione e conoscenza.

### Protesi

La struttura, in assenza di colpe o di negligenza grave del personale, non è responsabile per la perdita, sottrazione, smarrimento, deterioramento e rottura di protesi acustiche, protesi dentarie e similari.

### Divieto di fumo

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare. I trasgressori sono sanzionabili con un'ammenda variabile da 25€ a 250€.

### Apparecchi radio-televisivi e telefonici

Nella propria stanza è consentito l'uso di apparecchi radio-televisivi, telefonici, od apparecchi elettronici, purché il loro utilizzo non arrechi disturbo agli altri ospiti.

### Assegnazione camera e posto letto

La struttura si riserva la facoltà di disporre eventuali spostamenti di camera. Gli spostamenti hanno carattere di necessità organizzativa e possono rendersi necessari nel caso di malattie acute o gravi o infettive che interessino l'ospite.

### Personalizzazione delle camere

È consentito tenere nella stanza piccola mobilia e suppellettili personali, purché siano compatibili con le esigenze di praticabilità, funzionalità e sicurezza.

### Animali da affezione

L'accesso degli animali da affezione, tenuto conto degli aspetti igienico sanitari della collettività, è valutato per singolo caso.

### Visite ed accessi

La partecipazione dei familiari e conoscenti alla vita ed alle iniziative della struttura sono promosse ed incentivate salvo contingenti necessità di salvaguardare la tutela dell'intera comunità (es. pandemie). Le visite e gli accessi sono regolati da specifiche disposizioni aggiornate costantemente nel Portale Parenti. Nel caso in cui l'assistito abbia come riferimento amministratori di sostegno o tutori, sono questi a dover indicare alla struttura le persone autorizzate ad effettuare visite.

### Medici specialisti

È consentito l'accesso a medici specialistici, diversi dagli psichiatri di riferimento, la cui prestazione è richiesta dai familiari o dalle persone di riferimento dietro autorizzazione della Direzione. Copia del referto dello specialista deve essere reso disponibile al personale infermieristico, al medico di medicina generale ed allo psichiatra di riferimento dell'ospite. La struttura è comunque estranea ad ogni rapporto di carattere giuridico ed economico che s'instaura tra gli ospiti, i loro familiari o i loro rappresentanti legali e il personale medico specialistico di cui privatamente è stato richiesto l'intervento.

### Qualità e valutazione

Come struttura accreditata, il Centro ogni anno è tenuta agli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia di raccolta dati e verifica degli standard raggiunti.

Ogni due anni viene condotto uno studio sulla soddisfazione percepita dagli ospiti, dai loro familiari, attraverso l'utilizzo di un questionario di soddisfazione.

Contemporaneamente, anche gli operatori impegnati nel Servizio rispondono ad un questionario sul benessere lavorativo e sullo stress lavoro correlato come da DVR.

Familiari e persone di riferimento possono comunque segnalare buone prassi o ambiti di miglioramento utilizzando il Portale Parenti o inviando una mail alla direzione. Le segnalazioni vengono discusse in equipe e le soluzioni o l'adozione di correttivi sono condivise nelle riunioni periodiche del comitato dei parenti.

### Privacy e documentazione consultabile

L'organizzazione tratta i dati sensibili degli assistiti nel rispetto del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati. Gli aventi titolo possono richiedere copia della cartella socio sanitaria che verrà consegnata entro 30gg dalla data della richiesta.