

CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO SOCIO
RIABILITATIVO
DIURNO VARESE**

2024

Indice

- **LE PREMESSE**

Cos'è la Carta del Servizio

Cosa contiene la Carta del Servizio

Chi siamo, da quanto tempo Pro.Ges. gestisce la struttura e per quanti anni

- **LA STRUTTURA**

Breve storia e presentazione generale

Gli ambienti di vita collettiva e privata

Le modalità di accesso

Il percorso di ingresso

Le dimissioni

L'equipe

Formazione del personale

- **I SERVIZI OFFERTI**

Assistenza alla persona

Assistenza abilitativa - riabilitativa – educativa

Prestazioni sanitarie

Servizio di trasporto e accompagnamento

Servizi alberghieri

Servizio cucina

- **QUOTA DI CONTRIBUZIONE**

Servizi inclusi

- **INFORMAZIONI UTILI**

Indirizzi e recapiti

Suggerimenti e reclami

LE PREMESSE

Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta vuol essere lo strumento col quale un servizio si presenta all'utenza, delineando e spiegando le tipologie di servizi offerti oltre che le modalità di funzionamento e la propria *mission*. In particolare, la Carta del Servizio informa gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso e garantisce la qualità dei servizi e può quindi essere considerata una dichiarazione degli obiettivi e delle prestazioni fornite con indicate le modalità e gli standard di qualità perseguiti e garantiti dal servizio; vuole perciò essere una sorta di "patto" tra utente e gestore, nel quale vengono delineati, per entrambi i soggetti, specifici diritti e doveri.

L'elaborazione della Carta del Servizio è una tappa del percorso riabilitativo e costituisce uno strumento di legittimazione dei diritti dei pazienti (primo fra tutti quello alla cura) e del lavoro di chi opera con loro nell'impegnativo percorso della riabilitazione. Proprio per questo, la Carta può essere aggiornata di anno in anno, grazie anche al confronto ed allo scambio con gli utenti fruitori: la stesura della Carta costituisce perciò un'importante occasione di riflessione sull'organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale del servizio erogato.

COSA CONTIENE LA CARTA DEL SERVIZIO

- Descrizione della Struttura
- I Servizi Offerti
- Informazioni utili

CHI SIAMO

Pro.Ges. nasce nel 1993 dalla fusione della Coop. "Il Cerchio", la Coop. "Gulliver", Coop. Didasco, Coop. "Trilly" e Coop. "Medoranza" tutte impegnate da molti anni nel settore del sociale al servizio della comunità.

Pro.Ges., cooperativa sociale, in collaborazione con altri enti, progetta e gestisce una gamma articolata di servizi sociali educativi, assistenziali e sanitari rivolti a soggetti differenziati, dall'Ente Pubblico alla singola persona.

Pro.Ges. ha consolidato perfezionato ed ampliato negli anni la propria attività socio-sanitaria ed educativa rivolta agli anziani, ai bambini, ai minori, ai portatori di handicap e alle persone affette da disagio psichico.

Per rispondere efficacemente alle necessità di queste categorie, Pro.Ges. si avvale di una forte struttura organizzativa e di una rete di Operatori specializzati.

Pro.Ges. è una O.N.L.U.S. (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) in base a quanto previsto dalla L. 460/97.

Pro.Ges. gestisce il Centro "Varese" dall'autunno 2002, in convenzione con Ausl Parma. La Struttura è autorizzata al funzionamento secondo DGR 564/00 per 8 posti residenziali e 12 posti diurni. Il rinnovo del accreditamento definitivo del "Centro Varese" è stato rilasciato nel 2021 con durata di 5 anni, ai sensi del DGR 514/2009 e s.m.i, punto 5.3.4 allegato 1.

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE

La struttura ha sede a Parma in via Varese 9, zona centralissima della città facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

È un servizio socio riabilitativo residenziale e semiresidenziale, aperto a favore di disabili adulti non autosufficienti o parzialmente autosufficienti.

Il CSRD può ospitare 12 utenti ed è situato al primo piano della struttura e aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 esclusi i giorni infrasettimanali festivi.

L'obiettivo che ci si propone è di riuscire a promuovere la qualità della vita degli ospiti, in particolare attraverso un approccio di carattere educativo, al fine di sostenere non solo il benessere degli ospiti ma anche l'autodeterminazione, l'inclusione sociale e le relazioni interpersonali.

Perseguire questo obiettivo significa impegnarsi nell'offrire e fornire il miglior servizio possibile ai cittadini che ne hanno bisogno e ne fanno richiesta.

Trattare tutti i cittadini con rispetto, gentilezza, pazienza e considerazione indipendentemente dalla loro condizione, religione, etnia e nazionalità

Promuovere il coinvolgimento degli utenti curando l'informazione sui servizi, sulle procedure di accesso, sulle modalità di erogazione e la partecipazione alla verifica della qualità erogata.

Migliorare continuamente la performance del servizio.

Tutto ciò, tradotto nel lavoro quotidiano, significa: costruzione di Progetti Assistenziali ed Educativi Individualizzati che tengano conto dell'unicità della persona e del suo contesto familiare nonché elaborazione di adeguati processi organizzativi e gestionali.

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA

La struttura è organizzata su tre piani. Al pian terreno si trovano gli spogliatoi per il personale, la lavanderia, un locale per lo stoccaggio della biancheria sporca, locale per il deposito ausili, locale per deposito materiale di pulizia e 2 autorimesse.

Al piano rialzato si trova il locale cucina dove avviene la rigenerazione in quanto il pranzo viene stoccato in frigo dopo essere stato ricevuto da Camst in monoporzioni, la sala da pranzo, la stanza atelier adibita alle attività , l'ufficio, l'infermeria, 2 bagni attrezzati ad uso degli utenti ed uno ad uso degli operatori del diurno , una grande sala centrale utilizzata per le attività educative e riabilitative ed una stanza relax che viene utilizzata come locale di riposo per alcuni ospiti che richiedono per la loro patologia uno spazio di decantamento dalla quotidianità del centro. Tale stanza viene utilizzata in alternanza e a turnazione in base alla presenza degli ospiti che ne usufruiscono con sanificazione dell'ambiente e degli arredi tra un utilizzo e l'altro secondo le indicazioni di sanificazione nazionali.

Al primo piano si trovano i locali destinati agli utenti del centro residenziale. La struttura presenta due ascensori. Tutto intorno alla struttura è presente un'area verde recintata ad esclusiva disposizione degli ospiti della Struttura. Sia al piano rialzato che al primo piano sono presenti due terrazzi con accesso dai saloni e due terrazzi con accesso dalle stanze laterali.

LE MODALITA' DI ACCESSO

Gli inserimenti al Centro sono definiti dall'UVM distrettuale in accordo con la Struttura Operativa Disabili del Comune di Parma. Ogni inserimento è preceduto da fasi preliminari durante le quali si vaglia la richiesta di inserire un nuovo utente e la compatibilità con la Struttura. Si procede con una prima valutazione a cura della Struttura Operativa Disabili e della commissione UVM, in collaborazione con le assistenti sociali territoriali referenti del caso e con professionisti interni ed esterni all'Ente che hanno seguito la persona. L'ammissione al centro diurno inoltre è subordinata alla redazione del Progetto Individualizzato di vita e di cure, di cui è parte integrante il PAI/PEI (piano assistenziale ed educativo individuale), elaborato dall'assistente sociale di riferimento del Comune di appartenenza e validato dalla competente UVM (unità di valutazione multidisciplinare) e condiviso con l'equipe del diurno in fase di inserimento.

Inoltre tale valutazione si basa su precisi criteri: età, caratteristiche del bisogno, tipologia del centro, gruppo di utenti già presenti.

IL PERCORSO D'INGRESSO

Vengono successivamente organizzati una serie di incontri e colloqui tra assistenti sociali, famiglia e il coordinatore interno della struttura e il referente educativo del centro diurno.

Viene concordata una visita della famiglia al centro e in tale sede si provvede alla definizione, tra il coordinatore interno, la famiglia e la responsabile della Struttura Operativa Non Autosufficienza adulti del Comune di Parma oppure del Distretto appartenente, dei progetti di accoglienza ed inserimento.

Le informazioni raccolte verranno condivise, dal coordinatore interno, in sede di equipe, con il personale della struttura.

Con il personale della struttura (Infermieri, Educatori, Operatori socio sanitari e Referenti) si attueranno le operazioni di accoglienza, l'impostazione del piano educativo e del piano assistenziale e l'inserimento dell'utente nelle attività strutturate; si inizierà un periodo di osservazione a seguito del quale vi sarà la stesura di un piano assistenziale ed educativo individualizzato.

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Gli ospiti dei CSRD, al loro ingresso sono invitati a consegnare al personale della struttura la documentazione in loro possesso: lettere di dimissione da precedenti ricoveri, tesserino sanitario, carta d'identità, referti medici, eventuali farmaci. È utile portare con sé gli effetti personali, gli oggetti di toilette ed il vestiario, eventuale documentazione relativa a regimi alimentari specifici

LE DIMISSIONI

La dimissione di un ospite dal servizio può avvenire sulla base di:

Cessazione del bisogno;

Modifica del PAI (piano assistenziale individuale) in relazione alle mutate condizioni dell'utente.

Le dimissioni sono concordate tra Ente inviante (quando presente), curanti, rete dei servizi e la famiglia e/o tutore, amministratore di sostegno.

Sarà cura del coordinatore interno produrre una relazione dettagliata sull'ospite.

Si consegneranno i beni dell'ospite consegnati al personale all'ingresso in struttura e la cartella sanitaria

LA VITA ALL'INTERNO del Centro Diurno Varese

LA GIORNATA TIPO DEL CSRD

Gli obiettivi principali legati alla vita all'interno del centro diurno abbracciano le seguenti aree:

ASSISTENZA ABILITATIVA - RIABILITATIVA – EDUCATIVA FINALIZZATA

ALL'ACQUISIZIONE E/O AL MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ FISICHE, COGNITIVE,

RELAZIONALI E DELLE AUTONOMIE PERSONALI SIA ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA

SIA ALL'ESTERNO CONCENTRANDOSI SUGLI ASPETTI RIABILITATIVI-EDUCATIVI DELLE

AREE CARDINE NEL PERCORSO VITA DI OGNI UTENTE.

In particolare ci si propone di trovare quelle relazioni compatibili tra i bisogni, le risorse, i limiti dei diversi soggetti nei diversi contesti e tradurle in qualità di vita.

Le attività di carattere riabilitativo – educativo riguardano nello specifico:

- la comunicazione
- l'autonomia
- l'integrazione e la socializzazione

Le relative strategie, le modalità di attuazione e gli interventi sono formulati nel Piano educativo Individualizzato (PEI).

Alle ore 8.00 un operatore effettua il trasporto di un ospite dal domicilio per poi lasciarlo in struttura al collega delle 8.30 e proseguire con il trasporto di altri tre ospiti che ne usufruiscono.

Alle ore 8.30-9.00 tre operatori effettuano l'accoglienza al centro degli utenti che solitamente arrivano al diurno con i trasporti privati/comunali o con i famigliari stessi. Dalle ore 9.30 alle 10.30 è previsto un momento di ristoro e il giro bagni per l'igiene personale che viene effettuata con i Dpi previsti.

Dalle ore 10.30 alle 12.00 si svolgono le attività educative da programma.

Alle ore 12.30 si svolge il momento del pranzo.

Dalle 13.30 alle 14.00 vi è il secondo momento di igiene personale e lo svolgimento delle attività di rilassamento pomeridiane

Alle 14.30 iniziano le riconciliazioni familiari, con trasporto a nostro carico verso il domicilio dove richiesto.

Ore 17 chiusura del Centro.

Durante tutta la giornata ad intervalli regolari gli ambienti vengono areati e gli arredi usati per le varie attività vengono sanificati così come i bagni.

GLI ORARI DI VISITA E LE MODALITA' DI ACCESSO

I famigliari all'arrivo consegnano i loro ragazzi agli operatori nella parte sottostante la struttura con accesso dalla rampa via Bocchialini, per evitare pericoli con la viabilità cittadina su via Varese. I genitori non entrano in struttura e permangono nell'ingresso principale all'aria aperta per il tempo necessario alla consegna del proprio figlio all'operatore, stessa cosa per la riconsegna. Le comunicazioni con i famigliari avvengono giornalmente utilizzando il telefono e la consegna giornaliera con l'apposito modulo e i quaderni delle comunicazioni "casa-diurno".

L'EQUIPE

L'equipè del centro diurno è costituita dal personale qualificato e formato della Pro.ges ed è così composto

La coordinatrice interna dr.ssa Mihaela

Panait

La referente educativa dr.ssa Meri Rotario

Due educatori che affiancano gli ospiti del diurno nella quotidianità e nello svolgimento delle attività educative nel rispetto della normativa d'accreditamento regionale DGR 514/09 e che supportano gli oss nella gestione dei bisogni degli ospiti

Tre OSS che affiancano gli ospiti nella quotidianità che si occupano degli aspetti assistenziali e che collaborano con gli educatori nelle attività strutturate

La referente si occupa di gestire l'equipe OSS ed Educativa, di tenere aggiornati i PAI e le valutazioni multidimensionali ed i PEI. Favorisce la comunicazione tra operatori rispetto agli aspetti assistenziali e bisogni educativi.

Compila quotidianamente il piano delle attività strutturate. Favorisce la collaborazione in turno, rispetto alle attività educative e informa il Coordinatore o l'infermiere di eventuali problematiche. Si occupa della verifica delle norme Haccp della stesura dei turni settimanali e collabora con la coordinatrice nella loro riorganizzazione in relazione a malattie e infortuni.

La coordinatrice è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 15.00 quando non impegnata fuori sede. È l'elemento di raccordo tra la Cooperativa e il Servizio, e la sua principale mansione consiste nel coordinamento di tutte le risorse che lavorano all'interno della struttura attraverso il lavoro periodico in equipe. Favorisce e garantisce la partecipazione del personale di struttura ad eventi formativi e si occupa dello sviluppo interno delle competenze specifiche degli operatori.

Garantisce il monitoraggio e la verifica delle prestazioni socio assistenziali, educative, infermieristiche nonché della pulizia e manutenzione della struttura. Si occupa della validazione dei turni mensili così come della loro riorganizzazione in conseguenza di assenze per malattia ed infortunio. Adempie inoltre a diversi compiti di back office in merito alle normative vigenti in termini di aggiornamento del personale, sicurezza sul luogo di lavoro nonché della pianificazione economica ed organizzativa in collaborazione con il Responsabile dell'Area Disabilità/Salute Mentale della Cooperativa Pro.Ges.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa predispose un Piano Formativo Annuale per tutto il personale in forza presso la struttura in grado di adempiere sia agli obblighi formativi previsti per Legge, sia di contribuire alla formazione e all'aggiornamento delle varie figure professionali in merito alle loro specifiche competenze richieste nell'ambito della Disabilità. La cooperativa ha predisposto un piano formativo in tema di sicurezza sul lavoro e mantiene gli elementi formativi sia in e-learning che in presenza.

I SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'intervento assistenziale quotidiano viene attuato sulla base del piano assistenziale individualizzato, definito da personale qualificato in base ai bisogni dell'ospite e condiviso all'interno dell'equipe, con i familiari e gli enti invianti. L'intervento mira al mantenimento del benessere degli ospiti attraverso la cura quotidiana e attenzioni particolari per salvaguardare aspetti sanitari di base che incidono sul benessere generale. Gli operatori socio sanitari si occupano inoltre della sanificazione degli ausili e delle attrezzature e somministrazione dei pasti.

SERVIZIO EDUCATIVO

Gli educatori, i referenti e il coordinatore formalizzano per ciascun ospite del CSRD, un Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

I cardini essenziali della stesura di un PEI sono:

- Descrizione e Analisi della situazione iniziale
- La definizione degli obiettivi
- Organizzazione di un piano metodologico di intervento (con la scelta di metodi, tempi e strumenti)
- Definizione dei tempi per la valutazione dei risultati ottenuti in relazione agli obiettivi iniziali

È estremamente importante partire da un esame accurato delle condizioni dell'ospite, siano esse legate all'ambiente in cui vive sia sotto l'aspetto fisico.

Nella definizione degli obiettivi, il gruppo di competenza che comprende i riferimenti familiari e socio-sanitari, deve essere consapevole che un obiettivo educativo, che deve produrre effetti visibili e ricorrenti nel comportamento e sintomo di benessere, è variabilmente ottenibile in tempi che possono essere relativamente brevi come dilatati all'intero ciclo di permanenza dell'ospite in struttura.

L'equipe costituisce un momento di incessante feedback per potere apportare correzioni, variazioni

REGOLAMENTAZIONE VISITE FAMILIARI E LE MODALITA' DI ACCESSO

I famigliari possono accedere al diurno per colloqui e incontri con assistenti sociali, presentazioni e condivisioni pei, incontri con medici di riferimento quando bisogno o per momenti di confronto con la referente educativa e la coordinatrice. Accedono al diurno per feste ed eventi condivisi dietro programmazioni per tutte le situazioni in modo da non destabilizzare gli equilibri dei loro famigliari che frequentano il diurno.

SERVIZI DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

La struttura ha a disposizione 2 pulmini attrezzati per il trasporto degli ospiti.

Viene garantito il trasporto degli ospiti del diurno dalla propria abitazione al centro e ritorno e tutti gli spostamenti per lo svolgimento delle attività strutturate e delle attività non strutturate.

SERVIZI ALBERGHIERI

Manutenzione

La manutenzione ordinaria della struttura è a carico del Gestore Pro.Ges. che si avvale di una serie di ditte specializzate che garantiscono tutti gli interventi di manutenzione. Le manutenzioni straordinarie sono a carico di Ausl proprietaria dell'immobile.

Pulizia locali

L'attività legata alle pulizie e sanificazioni degli ambienti viene svolta dal personale della Coop. Biricca.

Il personale ha a disposizione le attrezzature e i prodotti da utilizzare nelle diverse attività, dispone inoltre di procedure aziendali per le pulizie dei diversi spazi della struttura in relazione alle procedure di sanificazione.

Servizio di cucina

L'attività di cucina è strettamente legata al ripristino delle monoporzioni e alla loro somministrazione. La rigenerazione avviene per mezzo di microonde. La dieta celiaca ha un microonde ad uso personale così come le stoviglie. Si utilizzano per tutti stoviglie monouso.

Le attività di rigenerazione e somministrazione vengono svolte dagli operatori del diurno assegnati giornalmente a questa mansione con attenzione alle diete individuali.

La produzione degli alimenti è curata completamente dal fornitore (Ditta Camst) che veicola i pasti in base al menù stabilito e alle diete prescritte.

Il menù viene fornito da Camst.

I pasti vengono ricevuti e controllati all'arrivo dal personale, che opera all'interno della struttura.

Per quanto riguarda l'attività di cucina, oltre a quanto previsto dal Piano di autocontrollo igienico sanitario degli alimenti e dai protocolli specifici, la responsabile del servizio ha il compito di rispettare le indicazioni secondo quanto definito dal menù standard e dietetico, rispettando le grammature.

Il locale cucina è fornito di attrezzature razionali, disposte e organizzate in modo da rispondere alle norme vigenti in materia di igiene.

Tutto il personale addetto alla cucina possiede attestati di Formazione per Alimentaristi.

Dal 2019 la scelta del menù avviene via web e garantisce la scelta di alimenti conformi alle tradizioni locali ai parametri di qualità e nel rispetto dei gusti e delle necessità dietetiche degli ospiti.

QUOTA DI CONTRIBUZIONE

La persona accolta all'interno del CSRD Varese può essere a totale carico del Comune di appartenenza, pagandone l'intera retta o pagandone una parte ed attingendo, per la restante, al fondo regionale della non autosufficienza.

In base al modello ISEE può essere richiesta, da parte del Comune di appartenenza, una compartecipazione alle spese direttamente all'ospite.

I SERVIZI INCLUSI

Assistenza alla persona, pasti, lavanderia, trasporti con mezzi della Cooperativa, attività riabilitative interne ed esterne promosse dalla Cooperativa, presidio sanitario secondo PAI (piano assistenziale individuale).

INFORMAZIONI UTILI

INDIRIZZO E RECAPITI

Via Varese 9, 43100 Parma

Telefono e fax: 0521/967086 E- mail: centro.varese@proges.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Nell'ottica del costante miglioramento del CSRD "Varese", perseguita da tutta la Cooperativa Sociale Pro.Ges., i Referenti ed il Coordinatore sono a disposizione delle famiglie per raccogliere segnalazioni, suggerimenti e reclami sia in merito alla gestione della quotidianità dell'ospite, sia in merito al comportamento del personale in servizio e ai servizi offerti.

In assenza delle figure sopradescritte è garantita la possibilità di segnalare in forma scritta il Reclamo/Suggerimento utilizzando l'apposita modulistica che se richiesta verrà consegnata via email o manualmente alla riconsegna dei propri famigliari dal referente diurno e/o dal coordinatore.

Rev. n° 6 del 15.04.2024

La Coordinatrice del Servizio
Mihaela Panait