

CARTA DEL SERVIZIO

COMUNITÀ ALLOGGIO

“Via Mordacci”

Sommario

LE PREMESSE	2
COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO	2
COSA CONTIENE	2
CHI SIAMO	2
DA QUANDO PROGES GESTISCE LA STRUTTURA E PER QUANTI ANNI	2
LA STRUTTURA.....	3
BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE.....	3
GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA	3
LE MODALITA' DI ACCESSO	4
IL PERCORSO DI INGRESSO.....	4
LE DIMISSIONI	4
LA VITA ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ RESIDENZIALE "VIA MORDACCI"	4
ORARI DI VISITA PER I VISITATORI.....	4
L'EQUIPE.....	4
LA FORMAZIONE DEL PERSONALE	5
I SERVIZI OFFERTI.....	6
ASSISTENZA ALLA PERSONA.....	6
INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE.....	6
CONSERVAZIONE DOCUMENTI E CARTELLE PERSONALI	6
SERVIZIO MEDICO.....	6
SERVIZIO EDUCATIVO.....	6
INTERVENTI RIABILITATIVI-EDUCATIVI	6
SERVIZIO DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO.....	7
SERVIZI ALBERGHIERI	7
INFORMAZIONI UTILI	9
COSA PORTARE IN STRUTTURA.....	9
DIVIETO DI FUMO.....	9
INDIRIZZO E RECAPITI.....	9
SUGGERIMENTI E RECLAMI.....	9
STANDARD DI QUALITÀ	10

LE PREMESSE

COS'È LA CARTA DEL SERVIZIO

Istituita formalmente con decreto-legge n. 163 del maggio '95 (convertito nella legge n. 273 del 1995) – *che ha decretato l'obbligo di stesura ed adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici della propria carta del servizio* – 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

- Descrizione della struttura
- Servizi offerti
- Informazioni utili

CHI SIAMO

Pro.Ges. nasce nel 1993 dalla fusione della coop. "Il Cerchio", a 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 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.

DA QUANDO PROGES GESTISCE LA STRUTTURA E PER QUANTI ANNI

La comunità residenziale "Via Mordacci" è gestita da Pro.Ges. dal Novembre 2001 in convenzione con Ausl di Parma.

LA STRUTTURA

BREVE STORIA E PRESENTAZIONE GENERALE

La storia della comunità alloggio “via Mordacci” ha inizio nel novembre del 2001 quando l’allora comunità “Casamica” di Pro.Ges. accoglieva, otto ospiti della comunità protetta i Gelsi del Dipartimento di salute mentale di Parma in risposta ai nuovi criteri di riorganizzazione dell’assistenza psichiatrica e tutela della salute mentale. Negli anni la comunità si è evoluta e dal 1 luglio 2015 è divenuta la comunità alloggio “Via Mordacci” con una capienza massima di 14 posti letto e offre un servizio residenziale in favore di persone con disabilità psichiche dotate di un apprezzabile grado di stabilità ed autonomie.

La comunità alloggio favorisce la permanenza e la partecipazione attiva degli ospiti nella comunità di appartenenza, offrendo un servizio di ospitalità residenziale di carattere permanente o temporaneo rivolto a persone adulte con residua vulnerabilità psico-sociale correlata a problematiche psichiatriche o dipendenze patologiche.

La comunità si pone l’obiettivo di potenziare e mantenere le autonomie personali e stimolare e migliorare le competenze sociali e relazionali cercando di invertire il processo di emarginazione: autonomia ed inclusione sociale sono i due orizzonti della metodologia riabilitativa. Gli interventi in un’ottica biopsicosociale, per realizzarsi a pieno non possono trascurare la dimensione dello spazio casa e dell’abitare. Se per casa, infatti, si intende un luogo ove semplicemente vivere, non occorre manifestare particolari abilità, è sufficiente “stare” e questo è possibile in ogni luogo. Abitare, invece, rappresenta qualcosa di diverso: rimanda all’acquisire contrattualità, esercitare un potere materiale o simbolico, essere partecipi del proprio percorso individuale, finalità volta all’autodeterminazione. L’ubicazione cittadina favorisce il lavoro di rete e la partecipazione ad attività sul territorio mediante rapporti con istituzioni locali, attività commerciali. In quest’ottica l’equipe di lavoro si impegna nella costruzione di progetti individualizzati che tengano conto dell’unicità della persona e della sua storia e che mirano al miglioramento del benessere personale e della qualità della vita.

GLI AMBIENTI DI VITA COLLETTIVA E PRIVATA

La struttura è aperta tutti i giorni dell’anno 24 ore su 24.

La comunità è costituita da due nuclei operativi:

- Un servizio con 24 ore di assistenza giornaliera con 8 posti letto;
- Un servizio con 7 ore di assistenza giornaliera nelle fasce orarie 8.00 – 13.00 e 18.00 – 20.00

Entrambi i nuclei usufruiscono del servizio di reperibilità notturna.

La comunità ha sede in via Mordacci n.10 a Parma zona facilmente raggiungibile con mezzi pubblici, a due passi dall’Ospedale Maggiore e da aree verdi attrezzate. L’immobile che ospita la comunità è suddiviso in due piani residenziale ed un piano seminterrato.

Nel piano seminterrato a disposizione degli ospiti ci sono una zona per attività di laboratorio, una zona per la socializzazione e relax ed un zona palestra per attività di palestra oltre che gli spogliatoi per il personale dotati di servizi igienici con doccia ed un locale lavanderia dotato di lavatrice per il vestiario personale.

Il primo piano, cui si può accedere con ascensore, ospita sei posti letto divisi in due camere doppie e due singole più due servizi igienici, una cucina una zona soggiorno con tv ed aria condizionata, una zona pranzo e l’ufficio del coordinatore; è prevista la presenza di un operatore per un totale di 7 ore giornaliere.

Il secondo piano, cui si può accedere con ascensore, ospita otto posti letto divisi per quattro camere doppie, tre servizi igienici per gli ospiti più un servizio igienico per gli operatori, una cucina, una zona soggiorno con tv ed aria condizionata, un locale ad uso ufficio: è prevista la presenza di almeno un operatore 24 ore su 24. Completa la dotazione dell’immobile un magazzino esterno ed un area cortilizia adombrata allestita con sedie e tavoli da giardino per offrire agli ospiti la possibilità di trascorrere le giornate estive all’esterno della struttura.

LE MODALITA' DI ACCESSO

L'Unità Operativa (UO) di Riabilitazione di Parma, all'interno del DSM di Parma, gestisce in rete tutte le Strutture Psichiatriche convenzionate con il Dipartimento di Salute Mentale (DSM) secondo i diversi livelli di intensità assistenziale. In funzione delle richieste di ricovero da parte dei Centri di Salute Mentale (CSM) territoriali, individua la struttura più idonea al Progetto Terapeutico Riabilitativo Individualizzato (PTR) in essere per lo specifico paziente, contatta il Coordinatore del Servizio e concorda la valutazione in equipe per l'ingresso dell'utente in struttura. Allo stesso modo, con il mutare delle esigenze dell'utente secondo il proprio PTR, può essere fatta di nuovo richiesta all'UO di Riabilitazione di mettere in rete la valutazione di un'altra Struttura, dove proseguire il percorso con minore o maggiore intensità assistenziale.

IL PERCORSO DI INGRESSO

L'ingresso degli utenti in residenza è volontario. Il Medico Psichiatra insieme all'Infermiere e/o un Educatore di riferimento partecipano all'équipe di lavoro della comunità e presentano il caso dal punto di vista clinico, sociale e riabilitativo. Si concordano con l'utente incontri per familiarizzare con l'ambiente (presa visione spazi comuni e personali della struttura), la data di ingresso, durante la quale, il responsabile della comunità accoglie l'utente accompagnato da familiare o Infermiere di riferimento. Vengono presentate le norme della comunità, la carta del servizio, il regolamento, la liberatoria sulla privacy. L'accoglienza è modulata tenendo presente specifiche esigenze e bisogni della persona. In questa fase si apre una cartella personale. Dopo tale periodo di acclimazione ed osservazione dell'ospite in ingresso viene elaborato il Progetto Riabilitativo Individualizzato in accordo con il Medico Psichiatra referente l'ospite stesso. L'ingresso dell'ospite viene accompagnato dalla scheda di "progetto ad alta complessità", redatta dal CSM di riferimento e condivisa con l'équipe della struttura.

LE DIMISSIONI

Le dimissioni vengono concordate con il Medico psichiatra di riferimento, l'équipe della comunità, l'unità di riabilitazione del Dipartimento di Salute Mentale, l'utente e i familiari; il Medico sancisce le dimissioni mediante lettera che può essere accompagnata da un momento di presentazione dell'utente presso la nuova struttura che lo ospiterà qualora la destinazione non sia un rientro al proprio domicilio o appartamento autonomo.

LA VITA ALL'INTERNO DELLA COMUNITÀ RESIDENZIALE "VIA MORDACCI"

La vita nella comunità alloggio è definita dai ritmi quotidiani dei singoli ospiti, da regole di vita comunitaria e riabilitativa, ma anche da aspetti organizzativi.

- 7,30 - 9,00: sveglia e colazione differenziata e momenti di igiene personale quotidiana
- 9,30 - 11,30: attività programmate esterne e/o interne
- 12,00 - 13,00: pranzo
- 14,00 - 18,00: attività programmate esterne e/o interne
- 16,00 - 16,30: merenda
- 19,00 - 20,00: cena
- dopo le 20,00: liberamente gli ospiti si preparano per il riposo notturno

ORARI DI VISITA PER I VISITATORI

La disponibilità del centro a ricevere familiari o altri soggetti avviene concordando l'appuntamento con gli operatori che assicurano informazioni e tutela.

L'EQUIPE

Personale Pro.Ges. presente in struttura è così composto:

- coordinatore della struttura è Sig. ra Adelaide Conforti, svolge anche funzione di educatore;
- educatori con ruolo di referenti della progettualità e delle attività riabilitative;

- OSS che svolgono servizio di assistenza;
- Ausiliaria della coop. *Biricca* cui è affidato il servizio di pulizia dei locali.

Il coordinatore è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 quando non impegnato 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 Comunità attraverso il lavoro periodico in équipe. 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, nonché di pulizia e manutenzione della struttura. Si occupa della stesura e gestione dei turni mensili così come della loro riorganizzazione in conseguenza ad assenze per malattia e infortunio. Adempie inoltre a diversi compiti in merito alle normative vigenti in termini di aggiornamento del personale, sicurezza sul luogo di lavoro e sistema HACCP nonché della pianificazione economica e organizzativa in collaborazione con il Responsabile dell'Area Disabilità e Salute Mentale.

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per garantire il costante aggiornamento del personale dal punto di vista tecnico-assistenziale, migliorare i processi di comunicazione tra operatori e ospiti/familiari e favorire lo sviluppo del lavoro di équipe e la personalizzazione degli interventi, oltre che ad adempiere agli obblighi formativi previsti dalla Legge, la Cooperativa predispone un Piano di programmazione Attività Formative annuale che comprende:

- Formazione neoassunti ed aggiornamenti sugli adempimenti della Legge 81/08 per la Sicurezza nei luoghi di lavoro.
- Formazione relativamente alle procedure di primo soccorso.
- Formazione per la prevenzione incendi e lotta antincendio.
- Formazione per garantire la corretta esecuzione delle procedure del piano di evacuazione in caso d'emergenza.
- Formazione per la tutela della Privacy.
- Formazione e aggiornamento rispetto alle normative vigenti per il Piano HACCP concernente la gestione dei prodotti alimentari.
- Formazione tecnica organizzata e predisposta dalla Cooperativa mirata a rispondere ai bisogni formativi espressi dal personale in forza.
- Formazione tecnica proposta dall'Azienda Ausl per le strutture convenzionate o da altri Enti pubblici per sviluppare specifiche competenze nell'ambito della Salute Mentale e dei servizi alla persona in generale.
- Supervisione al Gruppo di lavoro da parte di uno Psicologo della Cooperativa.
- Formazione relativa alla prevenzione della diffusione del Covid-19.

I SERVIZI OFFERTI

ASSISTENZA ALLA PERSONA

INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE

L'attenzione dell'operatore nella relazione quotidiana con l'ospite è rivolta a sostenere ed accompagnare le azioni nella cura dell'igiene personale, la cura del proprio spazio e degli effetti personali, la programmazione delle attività settimanali, l'utilizzo dei servizi socio/sanitari, assunzione della terapia farmacologica.

Il personale garantisce l'assistenza di base a tutti gli ospiti del Centro ed in particolare suppliscono alle carenze di autonomia degli ospiti.

CONSERVAZIONE DOCUMENTI E CARTELLE PERSONALI

All'ingresso dell'ospite viene redatta una cartella personale che accoglierà la modulistica di invio presso la comunità, documentazione relativa la progettazione del percorso riabilitativo, eventuale documentazione personale e le consegne personale compilate giornalmente dagli operatori. All'ingresso dell'ospite vengono create delle apposite cartelle personalizzate in cui vengono inseriti il piano riabilitativo individualizzato (P.R.I.) compilati dalle varie figure professionali; si chiedono, pertanto, i documenti necessari per la cartella personale e le varie documentazioni già in possesso.

Le cartelle personali sono conservate presso l'ufficio degli operatori e vengono consultate, per ragioni attinenti la normativa sulla Privacy ed il riserbo medico, solo da personale autorizzato e vengono riviste in caso di necessità.

Tutte le informazioni e i passaggi di consegne vengono condivise tra il personale della struttura durante equipe che vengono svolte a frequenza settimanale.

SERVIZIO MEDICO

Il servizio medico è garantito da:

- I Medici di medicina Generale assegnati ad ogni ospite secondo la propria provenienza territoriale
- I Medici Psichiatri di riferimento del csm di appartenenza dell'ospite, referenti e responsabili del Progetto Riabilitativo Individualizzato attraverso visite ambulatoriali.
Sono previste verifiche periodiche tra lo stesso psichiatra e l'equipe di lavoro per monitorare l'andamento del progetto
- Chiamate emergenza 118, servizio di guardia medica psichiatrica, e servizio reperibilità notturna.

SERVIZIO EDUCATIVO

INTERVENTI RIABILITATIVI-EDUCATIVI

L'ipotesi educativa/riabilitativa è che gli ospiti non debbano solo acquisire un insieme di competenze da "spendere" ma debbano trovare un contesto adeguato che permetta loro di rendere attive le tendenze verso l'integrazione, l'indipendenza e la socialità ed è in questo processo di maturazione della persona che il contesto educativo/riabilitativo è determinante per il successo o insuccesso del compito evolutivo dell'essere. Per contesto educativo/riabilitativo si intende l'insieme di relazioni tra operatori-utenti, operatori-servizi e operatori-famiglia che operano in sinergia per la soddisfazione dei bisogni fondamentali della persona.

Tutte le attività vengono svolte grazie alla collaborazione di personale assistenziale ed educativo qualificato. Il confronto e la condivisione fra le diverse professionalità offre interventi mirati ed univoci.

Attraverso le informazioni in possesso e in funzione delle analisi fatte dal gruppo di lavoro, vengono definiti i bisogni specifici dell'utente e, conseguentemente, l'individuazione degli obiettivi da perseguire.

Le relative strategie, le modalità di attuazione e gli interventi, sono formulati in Equipe e soggetti a condivisione con la famiglia e il medico psichiatra. Per la realizzazione degli interventi individuali si rendono fondamentali il monitoraggio quotidiano e le verifiche periodiche.

L'utente viene sostenuto nel riconoscimento e nel mantenimento del proprio ruolo sociale; viene aiutato nella prevenzione e gestione dei momenti di crisi, individuando insieme all'ospite e al medico psichiatra i segnali precoci di crisi e le strategie farmacologiche e comportamentali. In tale prospettiva il gruppo aiuta l'ospite nella vita quotidiana della comunità intervenendo al fine di ridurre le eventuali tensioni interpersonali. La gestione ragionata del denaro è parte fondamentale del percorso riabilitativo e rimanda la responsabilità all'ospite nel programmare le uscite in base al budget concordato. Viene sottoscritto un accordo formale firmato dall'ospite, dal medico di riferimento, dal familiare se presente e dal coordinatore di struttura. Tutte le uscite/entrate di denaro vengono rendicontate mensilmente su apposito modulo e consegnate in fotocopia al familiare che lo richiede, comunque consultabile in qualsiasi momento. Vengono organizzate attività socializzanti sia all'interno che all'esterno come palestra, arte terapia, musicoterapia, gite, etc. Inoltre, in collaborazione con i servizi del CSM si utilizzano le attività socio-riabilitative. Gli educatori quotidianamente individuano le attività occupazionali più adeguate al fine del mantenimento funzionale e del benessere emotivo partecipando, insieme agli ospiti, alle attività che si svolgono al Centro e alle attività strutturate e non nel programma settimanale. Per ciascun ospite del Centro l'equipe di lavoro prevede la realizzazione di un progetto individualizzato che potrà avere modi e tempi di applicazione individuali o andrà ad integrarsi con le attività collettive degli altri ospiti con modalità specifiche.

SERVIZIO DI TRASPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO

La comunità è dotata di un'autovettura sette posti e un'utilitaria cinque posti, è quindi indipendente per quanto riguarda il trasporto degli ospiti per visite mediche programmate e attività ludico ricreative.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio Cucina

Attraverso il servizio di catering effettuato dalla CAMST gli operatori veicolano i pasti.

Viene proposto un menù a rotazione settimanale per garantire varietà dei cibi, tenendo conto delle esigenze e richieste degli ospiti, nonché delle eventuali indicazioni mediche, al fine di assicurare un'adeguata alimentazione. Ai clienti vengono somministrati i seguenti pasti:

- Colazione
- Pranzo
- Merenda
- Cena

Vi è la possibilità di scelta tra diverse offerte; di modifica del menù tra periodo invernale ed estivo; di possibilità di regimi dietetici specifici; di menù tipici tradizionali in occasione delle principali festività dell'anno.

La **colazione** è composta da: fette biscottate / biscotti secchi / merendine / bevande (latte, orzo, the, caffè).

Il **pranzo** e la **cena** sono composti da:

- Un primo a scelta
- Un secondo a scelta
- Un contorno
- Frutta di stagione o frutta cotta
- Bevande (acqua naturale o frizzante, vino)
- Pane

La **merenda** è composta da: yogurt / biscotti / Budini/ caffè / the.

La consegna dei pasti avviene una volta al giorno entro le ore 11,45. I contenitori utilizzati per la consegna dei pasti sono adeguati al mantenimento delle temperature come previsto dalla legge 283/62 e D.P.R. 327/80.

Servizio Pulizia e Lavanderia

Il servizio cura la pulizia e la sanificazione degli ambienti (superfici piane, arredi e attrezzature) e dei servizi igienici sulla base di specifici protocolli e programmi con utilizzo di prodotti e strumenti professionali.

Il servizio di lavanderia della biancheria piana è affidato alla ditta esterna CM2000; nel seminterrato è predisposto uno spazio lavanderia dotato di lavabo, lavatrice e stenditoio per gli indumenti dei clienti usufruibile dagli stessi ospiti.

Servizio Manutenzione

La comunità si avvale di un manutentore interno della cooperativa Pro.Ges. che garantisce tutti gli interventi di piccola e ordinaria manutenzione/riparazione di arredi e attrezzature.

La coop. Pro.Ges. ha in essere contratti con varie ditte specializzate per le manutenzioni specifiche e straordinarie.

INFORMAZIONI UTILI

COSA PORTARE IN STRUTTURA

Gli ospiti al loro ingresso sono invitati a consegnare al Personale della Residenza la documentazione in loro possesso: lettera di dimissione della precedente struttura se in possesso, tesserino sanitario, carta di identità, referti medici, eventuali farmaci. È utile inoltre portare con sé gli effetti personali, gli oggetti di toilette e i vestiaro. Per esigenze particolari occorre rivolgersi al personale in servizio. Per depositi di denaro occorre rivolgersi al Coordinatore della struttura o operatore in turno che rilascerà ricevuta di deposito.

DICHIARAZIONE FISCALE

Su richiesta degli interessati(utenti/ospiti) la cooperativa Pro.Ges. rilascia la dichiarazione annua relativa alle spese per l'assistenza specifica e generica per la fruizioni delle agevolazioni fiscali.

DIVIETO DI FUMO

All'interno della Residenza è vietato fumare.

È presente un cortile allestito con tavoli e sedie da giardino in cui è possibile recarsi.

INDIRIZZO E RECAPITI

Comunità residenziale "via Mordacci"

Via F.lli Mordacci n°10

43100 - Parma

Telefono: 0521-941603

Fax: 0521-986695

E-mail: viamordacci@proges.it

Cooperativa Pro.Ges.

Via Colorno n°63

43122 - Parma

Telefono: 0521-600611

Fax: 0521-606260

C.f. 01534890346

E-mail: info@proges.it

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La comunità "via Mordacci" è molto attenta alle necessità e suggerimenti degli utenti e delle loro famiglie; a tale scopo sono a disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti" presso la sede del servizio. Una volta all'anno il servizio consegnerà un "Questionario di Valutazione del grado di soddisfazione" che si invita a compilare e restituire in modo da garantire le prestazioni assistenziali previste.

STANDARD DI QUALITÀ

Le dimensioni per controllare la qualità del servizio, attraverso l'individuazione di standard e indicatori, sono sintetizzate nella tabella che segue a titolo esemplificativo

I diversi aspetti qualitativi indicati nella tabella di riferimento riportata rappresentano elementi ritenuti rilevanti ai fini della gestione del servizio, saranno oggetto di costante controllo e periodicamente aggiornati.

OBIETTIVI	AZIONI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI
Garantire la continuità assistenziale e di erogazione del servizio	Mantenimento buone prassi in vigore: procedura di autosostituzione.	Applicazione procedura di autosostituzione del personale.	Turn over sul periodo/anno non superiore al 7%.	<ul style="list-style-type: none"> • Data base informatici, • scheda turni, • libro consegne.
Aumentare l'efficacia e l'efficienza di erogazione del servizio, e la qualità relazionale	Monitoraggio e continuo miglioramento dei tempi e delle modalità di realizzazione degli interventi.	% Prestazioni erogate rispetto a quelle programmate.	98%	<ul style="list-style-type: none"> • P.R.I (progetto riabilitativo individualizzato), • libro consegne, • piano di lavoro.
Garantire adeguati standard di formazione professionale	Organizzazione annuale di percorsi formativi.	Percentuale di partecipazione a équipe e momenti formativi	Ore di presenza superiori al 80% delle ore di équipe e formazione.	Data base informatici.
	Monitoraggio bisogni formativi e verifica di efficacia dei percorsi formativi realizzati, attraverso l'implementazione degli strumenti di rilevazione.	Grado di efficacia dei percorsi formativi (valutazione degli operatori e del Coordinatore).	<p><i>A livello macro:</i> giudizio medio positivo da parte degli operatori e giudizio positivo da parte del Coordinatore.</p> <p><i>A livello micro:</i> analisi per singoli item.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Schede di valutazione dell'operatore, • fascicolo operatore.
Rilevazione accuratezza presa in carico	Progettazione individualizzata.	N° indagini/anno:	Presenza di documentazione: progetto scritto e verifica nel 95% dei casi.	Reportistica relativa all'indagine.

PREVENZIONE COVID

In allegato procedura redatta dall'ufficio prevenzione e protezione della cooperativa Pro.Ges

**MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE DA
ADOTTARE PER IL CONTENIMENTO DELLA
DIFFUSIONE DEL COVID-19**

Redatto da	Controllato da	Approvato da
ASPP BAM	RSPP	DL

Edizione	Rev. 0	Rev1	Rev.2	Rev.3	Rev.4	Rev.5	Rev.6	Rev.7	Rev.8	Rev.9
	16/03/ 2020	31/03/ 2020	21/04/ 2020	15/09/ 2020						

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

La seguente procedura ha lo scopo di indicare le misure di prevenzione e protezione da adottare per il contenimento della diffusione del COVID-19 nelle strutture sociosanitarie e sanitarie residenziali gestite da Pro. Ges.

RESPONSABILITÀ

Il Coordinatore di struttura deve costantemente monitorare e controllare che le disposizioni contenute nella presente vengano puntualmente e correttamente eseguite da tutti i lavoratori.

Il Referente COVID-19 deve 1) assicurare il coordinamento di tutti gli interventi e garantire un flusso informativo e i rapporti con Enti e Strutture di riferimento; 2) pianificare e monitorare le soluzioni organizzative appropriate e sostenibili, garantire le misure igienico – sanitarie e la sanificazione degli ambienti specifici. Per compiti specifici si rimanda alla nomina.

MODALITÀ OPERATIVE

- Devono essere attuate tutte le misure affinché non acceda sul servizio personale interno ed esterno, ditte esterne e visitatori:
 - sottoposti alla misura della quarantena o dell'isolamento fiduciario con sorveglianza sanitaria ai sensi della normativa in vigore
 - che abbiano avuto negli ultimi 14 giorni un contatto stretto con una persona con diagnosi sospetta/probabile/ confermata di infezione da coronavirus (COVID-19)
 - rientrati da meno di 14 giorni da Paesi per i quali è previsto l'isolamento fiduciario di 14 giorni dopo l'arrivo in Italia o per i quali è previsto l'obbligo di sottoporsi ad un test molecolare o antigenico, da effettuarsi per mezzo di tampone
 - che presentano sintomi correlati al COVID-19:

Nel caso sia rilevata la presenza di febbre (temperatura corporea $>37,5^{\circ}$) o altri sintomi correlati al COVID-19, il Coordinatore deve provvedere affinché il soggetto abbandoni il prima possibile la struttura.

- Devono essere esposti nei punti più frequentati dai lavoratori locandine che illustrano i comportamenti da seguire per prevenire il rischio (allegato 1 e 6).
- In ingresso e nei punti più frequentati devono essere presenti soluzioni idroalcoliche per il lavaggio delle mani e che nei servizi igienici ci sia una quantità sufficiente di sapone liquido e salviette monouso per asciugarsi esponendo le indicazioni ministeriali sul lavaggio delle mani (allegato 2).
- Le figure preposte devono verificare costantemente il corretto utilizzo dei DPI e il rispetto di tutte le istruzioni specifiche (sanificazione dei luoghi di lavoro, accesso famigliari, visitatori e ditte esterne, gestione cure estetiche, misurazione temperatura corporea).
- Tutto il personale deve essere formati sulle modalità di trasmissione del virus, sulla corretta vestizione dei DPI, sulle istruzioni operative allegate.

FORMAZIONE

Tutto il personale deve essere formato al rischio COVID 19 seguendo il corso FAD predisposto dall'Ufficio Formazione.

La formazione al personale va ripetuta periodicamente e verificata dal Referente Covid 19 almeno semestralmente.

Il referente Covid-19 deve essere formato con apposito corso.

MISURE UNIVERSALI

Tutte le persone presenti nel servizio devono essere considerate come possibili contagiati e pertanto è necessario utilizzare tutte le precauzioni previste.

Tutti i lavoratori devono rispettare le seguenti misure comportamentali al fine della prevenzione malattie a diffusione respiratoria:

1. Lavarsi spesso le mani.
2. Indossare correttamente i dispositivi di protezione individuali
3. Arieggiare frequentemente i luoghi di lavoro.
4. Coprirsi bocca e naso se si starnutisce o tossisce.
5. Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani.
6. Evitare l'uso promiscuo di bottiglie e bicchieri.
7. Evitare abbracci e strette di mano.
8. Evitare assembramenti con altri colleghi.
9. Quando non è necessario nello svolgimento dell'attività lavorativa, mantenere la distanza di 1 metro nei contatti interpersonali.

GESTIONE CASI SOSPETTI/ ACCERTATI/ NUOVI INGRESSI OSPITI/ RIENTRI OSPITI IN STRUTTURA

Sono state definite aree all'interno della struttura dedicate a casi sospetti, casi certi e nuovi ingressi o provenienti da dimissioni ospedaliere classificate aree ad alto rischio.

Tali aree devono essere opportunamente segnalate (con opportuna cartellonistica) in modo da impedire l'accesso al personale non autorizzato.

Queste zone sono dotate di spazi dedicati per vestizione/ svestizione dei DPI

Per accedere in queste aree dotate di:

- camici impermeabile
- protezione respiratoria FFP2 senza valvola
- copricapo monouso
- occhiali protettivi o visiera (da disinfettare all'uscita dagli isolamenti e a fine turno)
- guanti monouso (si ricorda che è necessario indossare il doppio guanto)
- sovrascarpe
- gel lavamani
- garze/ pannetti per la sanificazione degli occhiali protettivi
- cestino con sacchi per ROT

Ai fini della prevenzione è indispensabile che il gruppo di operatori che lavora nell'area di isolamento sia identificata in modo chiaro. Solo loro devono occuparsi dell'assistenza agli utenti sospetti o conclamati. Se per motivi organizzativi non è possibile destinare un gruppo di operatori solo ed esclusivamente nell'area di isolamento, è indispensabile che il numero di operatori che accedono a tale area sia il più possibile limitato e ben identificato per agevolare la tracciabilità dei contatti.

È opportuno che gli operatori evitino di entrare nella stanza in cui sia ricoverato un caso sospetto/accertato di COVID-19 se ciò non è necessario a fini assistenziali.

È necessario pianificare le attività assistenziali per minimizzare il numero di ingressi nella stanza (ad esempio, controllo parametri vitali durante la somministrazione di farmaci, distribuzione del cibo ad opera di un operatore sanitario che deve eseguire altre attività assistenziali) rivedendo l'organizzazione del lavoro al fine di evitare ripetuti accessi agli stessi e conseguente vestizione e svestizione e consumo eccessivo di DPI.

Dotare l'area di materiali necessari all'assistenza (farmaci, prodotti per l'igiene personale, materiali monouso per i pasti, carrelli per la biancheria sporca). Tali materiali possono essere lasciati nell'area solo se adeguatamente sanificati.

Per evitare la diffusione della contaminazione è indispensabile mettere in atto le procedure di isolamento dell'utente impedendo all'ospite di uscire dalla propria camera ed evitando al personale non addetto alla cura o ad altri utenti di entrare nella camera.

I pasti degli utenti nella zona di isolamento sono serviti su stoviglie e posate monouso riponendole nei rifiuti ROT a fine pasto.

PROCEDURA DI INGRESSO IN AREA DI ISOLAMENTO

1. Prima di entrare nella camera indossare: doppi guanti monouso, camice monouso a manica lunga, copricapo, sovrascarpe, protezione respiratoria FFP2 e occhiali antischizzo/visiera secondo modalità allegate.
2. Prima di procedere alle attività assistenziali aprire le finestre per aerare il locale
3. Far indossare all'utente la mascherina chirurgica da rimuovere dopo le attività assistenziali svolte
4. i presidi medici dedicati (es. termometro, sfigmomanometro, fonendoscopio, padella, pappagallo ecc.) devono essere lasciati nella stanza
5. disinfettare tutto il materiale non monouso utilizzato sul paziente prima del riutilizzo
6. gli indumenti, la biancheria intima, la biancheria piana dell'utente devono essere raccolti in un sacco per gli indumenti infetti riconoscibile da tutti gli operatori (differenziare i sacchi per colore).
7. lavaggio accurato delle mani con sapone/antisettico, prima e dopo avere accudito il paziente ed all'uscita dalla stanza
8. Eliminare DPI nei contenitori ROT

Nelle altre aree devono essere impiegate le precauzioni già in atto per il rischio da esposizione di agente biologico e indossare sempre guanti monouso e mascherina chirurgica.

GESTIONE RIFIUTI

Nella zona di isolamento dove sono presenti casi sospetti/accertati sono collocati in ogni stanza contenitori ROT. In essi sono collocati i DPI, tutto il materiale derivante da medicazioni o altre attività sanitarie, i pannoloni degli ospiti, le stoviglie e le posate monouso utilizzate per i pasti e tutto il materiale che può trasmettere infezione.

I ROT sigillati devono essere portati in luogo dedicato contrassegnato da apposita cartellonistica con carrello. Il percorso seguito dai ROT è un percorso considerato "sporco" quindi è necessaria una sanificazione del percorso a partire dalla zona di stoccaggio ROT seguendo il tragitto fino alla zona di isolamento.

Il personale addetto alla sanificazione deve indossare camice monouso, mascherina FFP2, doppio guanto, occhiali o visiera di protezione, calzari e copricapo.

I rifiuti non infetti provenienti dalle altre zone sono trasportati e depositati nell'area dedicata.

GESTIONE BIANCHERIA

La biancheria sia piana che gli indumenti degli utenti che proviene dalla zona di isolamento deve essere posta in modo separato (biancheria piana e indumenti degli ospiti) nel sacco idrosolubile; il sacco idrosolubile contenente la biancheria va posto in un sacco adeguatamente identificabile.

Gli operatori della lavanderia interna che raccolgono e trasportano i sacchi devono indossare i DPI (calzari, copricapo, FFP2 senza filtro, camice monouso, doppi guanti, occhiali/visiera di protezione).

Per lavare e disinfettare la biancheria proveniente da aree di isolamento è necessario lavare in lavatrice con acqua calda (90°C) e detergente per bucato per la pulizia e la disinfezione della biancheria. Qualora non sia possibile il lavaggio a 90°C per le caratteristiche del tessuto, aggiungere il ciclo di

lavaggio con candeggina o prodotti a base di ipoclorito di sodio ad almeno 60°. Al termine del turno gli operatori dedicati all'area di isolamento devono riporre le divise in appositi sacchi. Il lavaggio deve essere ad alta temperatura (60-90°) con detergente e prodotto a base di ipoclorito di sodio.

ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

Le attività di animazione e socializzazione sono organizzate tenendo conto delle buone prassi:

- gli utenti devono essere disposti rispettando il distanziamento sociale di almeno 1 metro;
- alle attività non posso partecipare coloro che hanno sintomi influenzali e non sono in isolamento;
- prima di iniziare le attività, e al bisogno, agli utenti vengono igienizzate le mani;
- Durante le attività di animazione gli utenti vengono sensibilizzati sulle buoni prassi da rispettare.

GESTIONE SPAZI COMUNI

SALA POLIVALENTE/ SALA PRANZO OSPITI

In questi spazi è necessario assicurare una distanza di almeno 1 metro tra gli ospiti evitando assembramenti. Prima di accedere in queste aree è necessario provvedere al lavaggio delle mani.

Al termine dell'utilizzo pulire e sanificare come previsto da piano di lavoro.

AREE RISTORO

Nelle aree ristoro evitare assembramenti mantenendo sempre una distanza di 1 metro e arieggiando il locale. Prima di accedere in queste aree è necessario provvedere al lavaggio delle mani.

SPOGLIATOI

1. Prima di entrare nello spogliatoio verificare se sono presenti altri colleghi
2. Accedere solo se viene garantita una distanza interpersonale di più di 1 metro
3. Provvedi alla sanificazione della postazione (sedia/ panca) e del tuo armadietto con carta monouso e soluzione disinfettante
4. Vietato consumare bevande o snack e l'uso del cellulare
5. Prima di iniziare l'attività lavorativa provvedere a un lavaggio accurato delle mani.

SANIFICAZIONE

Secondo le indicazioni fornite da Istituto Superiore della Sanità le superfici devono essere pulite con disinfettanti a base di cloro o alcol. È necessaria una pulizia ripetuta ed accurata delle superfici con acqua e detersivi seguita dall'applicazione di disinfettanti a base di ipoclorito di sodio 0,1% o etanolo al 70%.

Vanno pulite quotidianamente tutte le superfici verticali e orizzontali ponendo maggior attenzione a quelle toccate più di frequente quali maniglie di porte e finestre, letti, comodini, sedie, tavoli e rubinetteria dei servizi igienici.

Indossare i seguenti DPI per le aree isolamento: guanti spessi, camice, FFP2, occhiali, copricapo, calzature di sicurezza.

Se il servizio è dotato di una macchina sanificante, prima dell'intervento di pulizia attivare la macchina per disperdere nell'ambiente l'aerosol seguendo istruzione allegata.

MEZZI AZIENDALI

- Prima dell'utilizzo del mezzo il conducente deve utilizzare la soluzione idroalcolica per igienizzarsi le mani e quindi disinfettare tutte le superfici che vengono a contatto con le mani (maniglie, volante, leva del cambio e leve di comando) mantenendo aperte le porte durante le operazioni di disinfezione dell'auto.
- Il conducente deve indossare la protezione FFP2 in presenza di utenti;

- Misurare la temperatura corporea all'utente prima dell'accesso sul mezzo
- Divieto di effettuare il trasporto in presenza di febbre o sintomi come tosse secca, raffreddore, diarrea, congiuntivite, respiro affannoso)
- Prima di salire sul mezzo l'operatore alla guida e l'utente devono lavarsi le mani seguendo le procedure indicate dai protocolli ministeriali
- Prima e dopo l'utilizzo del veicolo è necessario provvedere alla pulizia delle parti a contatto con mani (volante, cambio, maniglie porte interne ed esterne) con utilizzo di prodotti igienizzanti e carta monouso
- Durante la guida tenere leggermente abbassati i finestrini anteriori
- Tenere le porte posteriori bloccate dall'interno (inserire sicura)
- Usare guanti monouso durante il rifornimento di carburante
- Nel caso il trasporto dell'utente possa pregiudicare la sicurezza dell'operatore alla guida, l'operatore deve fermare l'automezzo, uscire dal mezzo e contattare immediatamente il proprio responsabile
- Rispettare il codice della strada e segnalare immediatamente qualsiasi anomalia del veicolo al referente del servizio
- Una volta compiuto il percorso di accompagnamento è necessario disinfettare tutte le parti a contatto con le mani.

MODALITA' DI ACCESSO VISITATORI

L'accesso alla struttura è consentito esclusivamente a personale autorizzato previa sottoscrizione dell'autocertificazione e della misurazione della temperatura corporea.

La consegna dei materiali (pasti, farmaci, presidi, etc.) deve avvenire mantenendo la distanza di sicurezza di almeno un metro con l'operatore incaricato nel ritiro in zone dedicate.

Gli interventi di manutenzione deve avvenire facendo percorrere al personale della ditta esterna percorsi dedicati evitando di farli sostare nelle aree in cui sono presenti gli ospiti.

MODALITA' GESTIONE VISITE FAMILIARI, PARENTI ED AMICI:

In seguito alle indicazioni regionali, per la prevenzione della diffusione del Covid-19 le visite di familiari, parenti ed amici di ospiti all'interno di strutture sanitarie e socio sanitarie, sono state disciplinate nel seguente modo:

- 1) Contatto telefonico dove viene effettuata richiesta di appuntamento fissando la data in accordo con il personale della struttura onde evitare sovrapposizioni.
- 2) Triage telefonico nelle 24/48 ore precedenti alla visita dove si chiede conferma delle buone condizioni di salute del visitatore specificando che, in caso di sintomi riconducibili al Covid 19, o per il contatto con persone risultate positive al Covid 19, lo stesso è tenuto a comunicarlo alla struttura con conseguente annullamento e rinvio dell'appuntamento
- 3) All'arrivo in struttura (si richiede puntualità) bisogna attendere l'operatore all'esterno per effettuare la misurazione della temperatura e la compilazione della scheda di screening di accesso alla struttura, in cui vengono segnate le generalità, il recapito telefonico e le attuali condizioni di salute
- 4) Si accede al luogo dedicato alle visite seguendo il percorso indicato dall'operatore di struttura. Saranno privilegiati luoghi all'aperto, nelle aree cortilizie della struttura. In caso di condizioni meteo avverse, il visitatore verrà accompagnato nel locale predisposto per le visite, in cui non avranno accesso altre persone
- 5) E' prevista la super visione dell'operatore durante la durata dell'incontro. L'operatore controllerà che non avvengano contatti fisici e che l'incontro avvenga in totale sicurezza
- 6) Per le persone in visita e per gli ospiti della struttura è obbligatorio della mascherina (chirurgica o ffp2) per tutta la durata della visita e della sanificazione delle mani prima di accedere ai locali e una volta terminata la visita (sarà messo a disposizione dei visitatori il gel idroalcolico). E' altrettanto obbligatorio il mantenimento di una distanza di almeno 1 metro tra le due persone

- 7) Le visite devono limitarsi a massimo 30 minuti, estendibili ad un'ora qualora si svolgano nello spazio esterno.
- 8) Le fasce orarie di visita previste sono tutti i giorni dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 15 alle 18:30

ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CONTENIMENTO DELLA DIFFUSIONE DEL VIRUS

Vaccinazione antinfluenzale

Al fine di evitare errori di diagnosi nella valutazione dei sintomi COVID-19, PROGES si impegna a promuovere una campagna per sensibilizzare il personale a sottoporsi alla vaccinazione anti-influenzale. La riduzione di impatto dell'influenza stagionale consentirà di limitare i disagi organizzativi nei gruppi di lavoro, e soprattutto permetterà al sistema sanitario pubblico di concentrarsi sulle situazioni più gravi e urgenti.

Tamponi di screening

PROGES si impegna a promuovere tutte le iniziative per definire percorsi privilegiati con Autorità Competenti per l'esecuzione di tamponi di screening per operatorie e ospiti all'interno delle strutture socio-sanitarie. In caso di iniziative promosse a livello locale, il coordinatore interno deve comunicarlo al referente Covid-19, al Direttore Risorse Umane e al Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.