

CARTA DEI SERVIZI

SRCC
CENTRO
LAGUIDARA



Centro Laguidara
STRUTTURA A CARATTERE
COMUNITARIO



BENVENUTI ALLA SRCC CENTRO LAGUIDARA

L'equipe Laguidara rappresenta 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 è una struttura accreditata dalla Regione Toscana facente 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.

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 si trova a pochi metri dal mare e dal centro della località Tonfano, e nelle vicinanze dalla RSA Nuova Villa Laguidara e del Carmelo, anch'essa di proprietà Proges. L'immobile di pregio, dispone di un ampio giardino usufruibile dagli ospiti e di ambienti accoglienti e flessibili.

Le camere doppie, singole e triple, disposte lungo i tre livelli della struttura assicurano ogni comfort utile al soggiorno degli assistiti.

La struttura ha un'ampia sala mensa, un angolo palestra e uno spazio dedicato alle attività ricreative a piano terra, oltre ad una piccola biblioteca, un ampio giardino, un servizio per disabili dotato di sedia doccia e due ascensori interni che collegano i tre diversi piani dell'immobile.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

INGRESSO

Si può accedere al Centro Laguidara esclusivamente tramite il servizio pubblico. L'inserimento viene disposto dall'ASL Nord Ovest, Zona Distretto Versilia, Unità Funzionale Servizi Sociali Non autosufficienza e Disabilità, previa valutazione da parte della Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVMD).

L'inserimento è graduale, pianificato e condiviso con l'utente oltre le principali figure di riferimento e tiene conto, nelle modalità e tempistiche, delle caratteristiche individuali e personologiche.

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). All'ingresso poi, l'utente è affiancato da un operatore di riferimento che lo supporterà nel suo percorso terapeutico. Dopo l'accoglienza e un breve periodo di osservazione, l'équipe definisce, entro 30 giorni dall'ingresso, un progetto assistenziale personalizzato (PAI).

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).

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire per diretta volontà dell'interessato o di chi ne esercita la tutela. Possono essere concordate altresì con i servizi competenti al verificarsi di alcune condizioni quali la variazione dello stato di salute o per manifesta e perdurante incompatibilità con gli altri assistiti.

LA NOSTRA MISSION

Ciò che caratterizza il Centro Laguidara è il coinvolgimento quotidiano in tutte le attività della gestione della struttura, ponendo attenzione anche su aree di vita quali: lavoro, funzionamento cognitivo e relazionale o area affettivo-emotiva. L'obiettivo è di stimolare le risorse latenti nella persona, che richiedono di essere recuperate o potenziate al fine di raggiungere il migliore livello di autonomia possibile. Nel definire e perseguire gli obiettivi prefissati, il Centro Laguidara si impegna a 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 dei servizi

Il lavoro educativo/riabilitativo è inserito all'interno del PAI, così da assicurare piena tracciabilità del lavoro svolto in condivisione con l'utente e familiari. Il PAI è un documento elaborato dall'equipe per definire i dettagli della presa in carico dell'assistito. Definisce gli obiettivi e i risultati attesi nei termini di mantenimento e miglioramento dello stato di benessere psicofisico. 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 PAI 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 PAI 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.

EQUIPE DI LAVORO

Centro Laguidara seleziona il personale da inserire nell'ambito lavorativo valutando competenze professionali e caratteristiche personali, con lo scopo di creare un'equipe di lavoro multidisciplinare che sia capace di prendere in carico i fabbisogni dell'assistito nella sua totalità fornendo quindi un servizio efficace e di qualità, garantendo presenza costante dell'operatore anche durante la fascia notturna. Nello specifico, l'equipe è composta dalle seguenti figure:

- Responsabile – Direttore
- Infermieri
- Operatori socio – sanitari (OSS e OSA)
- Educatore
- Maestro d'arte

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Laguidara indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata dal Centro Laguidara si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:** È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori.
- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Centro Laguidara si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le

soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

- **PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE:** L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PAI.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** Il Centro Laguidara riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

LA NOSTRA OFFERTA

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 equipe ed al PAI.

ASSISTENZA MEDICO – SANITARIA

L'assistenza medico-generica è assicurata dai Medici di Medicina Generale e viene erogata su chiamata o sulla base degli obblighi derivanti dalla normativa sull'assistenza programmata.

L'assistenza medico-specialistica è garantita dall' ASL Nord Ovest e 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. 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 è garantita la pronta disponibilità di un infermiere dell'adiacente RSA Nuova Villa Laguidara. 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 DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una costante presenza e a un supporto volto, in prima analisi, alla cura del sé. Più specificamente:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche, nella vestizione e nell'alimentazione, attraverso l'utilizzo di materiale monouso.
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- presenza costante durante il riposo pomeridiano, diurno e notturno

SERVIZIO EDUCATIVO – RIABILITATIVO

La progettazione dell'attività educativa-riabilitativa 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 di servizio. A questo proposito, le attività sono organizzate in base alla stagionalità e le esigenze dell'utenza.

Tutti i percorsi proposti hanno come finalità trasversale quella di responsabilizzare e rendere autonomo l'utente nel massimo delle proprie capacità. Questo fa sì che l'ospite sia parte integrante del proprio processo di crescita.

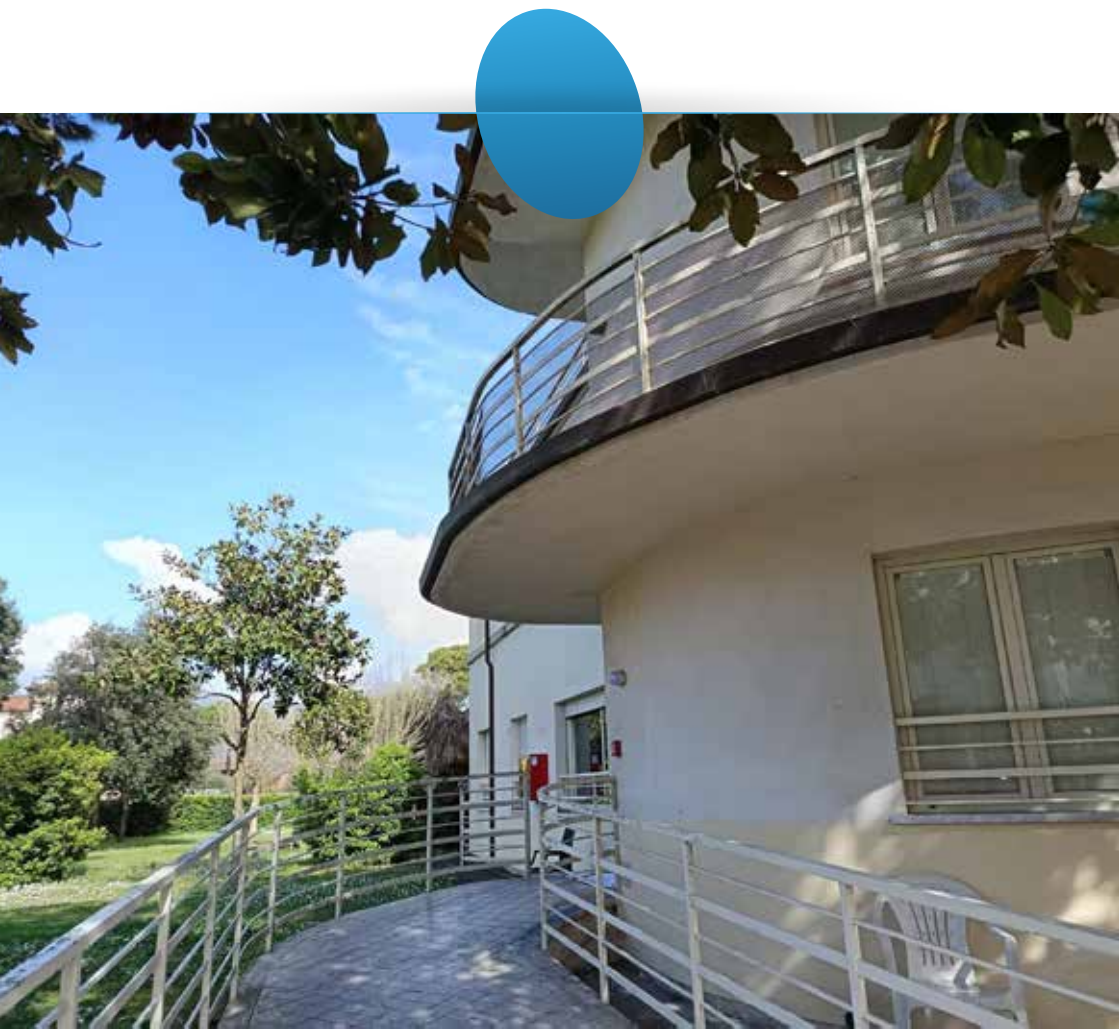
Le principali attività sono:

- Laboratorio di Lettura
- Cinema e Cineforum
- Uscite accompagnate (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 artistici e di riciclo creativo
- Progetto verde terapeutico (gestione e cura dello spazio esterno)
- Ginnastica dolce e attività ludico motoria
- Laboratorio di Cucina

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti. Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi territoriali invianti, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Il coordinatore, è reperibile dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari, anche telefonicamente. Per eventuali problemi specifici è consigliabile concordare un appuntamento.



ALTRI SERVIZI

SERVIZIO ALBERGHIERO

Il servizio alberghiero assicura il benessere psico-fisico della persona accolta garantendo standard elevati e costanti di comfort, 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;
- Lavatura e stiratura della biancheria e del vestiario personale dell'ospite;
- Fornitura del vitto, prevalentemente costituito da cibi freschi, cucinato presso l'adiacente RSA 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. Merenda e tè vengono serviti fra i tre pasti principali;
- Fornitura di tutti i presidi assistenziali e di tutti i prodotti para-farmaceutici necessari non personali.

N.B: 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.

TRASPORTO OSPITI

L'ubicazione della struttura è in zona strategica, nei pressi delle fermate dei mezzi pubblici e consente pertanto di sviluppare un'autonomia di movimento che viene incentivata da tutto il personale. 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.



COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

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 è determinata periodicamente sulla base degli accordi con la Zona Distretto Versilia e si compone di una quota sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regionale e una quota sociale in tutto o in parte a carico dell'assistito o del Comune di residenza. La retta deve essere corrisposta entro il 10 del mese successivo tramite bonifico o SDD. La certificazione annuale dei costi sanitari sostenuti è garantita annualmente per la relativa detrazione a fini fiscali.

Il posto letto è mantenuto in caso di ricoveri ospedalieri non superiori a 30 giorni, assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni. Nel caso di assenze superiori è possibile concordare il mantenimento del posto letto con oneri a carico dell'assistito.

In caso di assenza per ricovero ospedaliero non superiore a 30 giorni o assenze per motivi familiari o rientri temporanei in famiglia non superiori a 7 giorni, la quota di parte sociale da riconoscersi alla struttura è pari al 70%

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti nelle camere sono funzionali alla praticità e adeguati alle esigenze degli assistiti. Per quanto riguarda gli oggetti/valori personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire spazi fruibili e la sicurezza degli ospiti.

DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare.

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.

ORARI DELLE VISITE

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. Le visite e gli accessi sono regolati da specifiche disposizioni. 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.

IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

Il Centro Laguidara si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel

quale l'assistito con i suoi bisogni assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie assistenziali ed educative. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli ospiti, alle famiglie e agli amministratori. Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica
- Verifica il grado di soddisfazione dell'ospite
- Assicura all'ospite stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'ospite.

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che il Centro Laguidara dichiara di prendere nella gestione dei servizi e delle relazioni con gli ospiti.

TUTELA E RECLAMI

Gli ospiti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi. Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Al momento della presentazione del reclamo, la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi.

In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei Servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.

ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Centro Laguidara ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs 196/2003 e sm. non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate e su esplicita richiesta a cui il Centro si impegna a rispondere entro 30 giorni.



CONTATTI

COME RAGGIUNGERCI

Via Duca della Vittoria n. 145
Marina di Pietrasanta

RECAPITI

Telefono 0584 747622
direzione.laguidara@proges.it

Versione 00_2024



Centro Laguidara

STRUTTURA A CARATTERE
COMUNITARIO

CARTA DEI SERVIZI



PROGES

Your Family Company

PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

